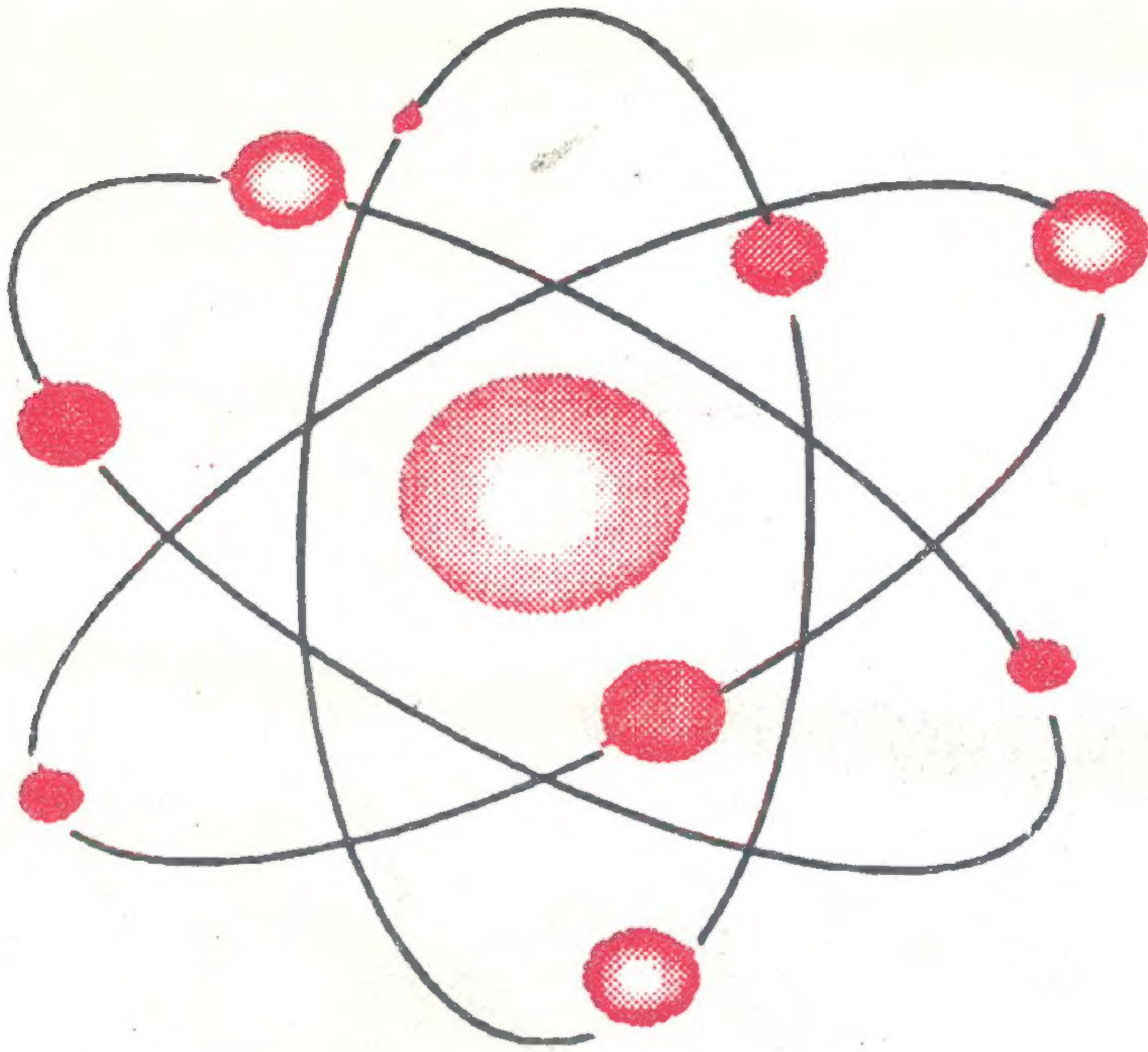


دراسات وقضايا الخدمة الاجتماعية (٢٤)

# أساليب الاتصال الاجتماعي



دكتور

محمد صبرى فؤاد النمر  
مدرس بالمعهد العالى للخدمة الاجتماعية - الاسكندرية

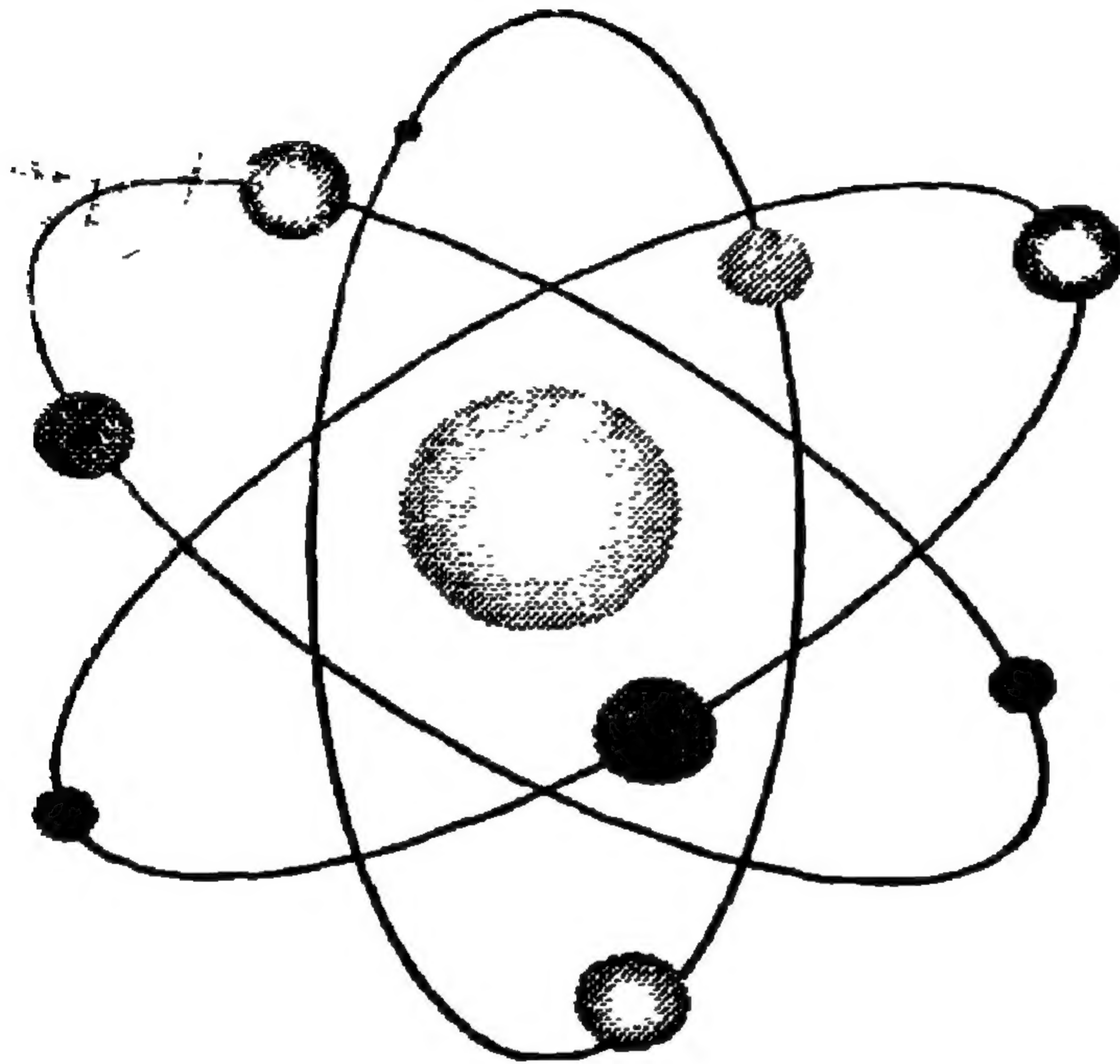
١٩٩٦





دراسات وقضايا الخدمة الاجتماعية (٢٤)

# أساليب الاتصال الاجتماعي



دكتور

محمد صبرى فؤاد النمر

مدرس بالمعهد العالى للخدمة الاجتماعية - الاسكندرية

النشر

المكتب العلمى للكمبيوتر والنشر والتوزيع

اش.د. سامى جنيته - الشاطبي الاسكندرية



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ نَامٌ

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

سورة يوسف: آية ٧٦



## إهداء

إلى الأم التي ضحت بحياتها من أجلى . . .

إلى الأنسانة التي رحلت عن الدنيا . . . ولكن لم ولن ترحل عن دنيائى . .

إلى أمى الحبيبة . . .

رحمها الله.



بسم الله الرحمن الرحيم

مقدمة :-

لاشك أن الاتصال نشأ عن "حاجة" استشعرها الإنسان الأول، ( العديد من علماء الاجتماع يسمونها حاجة اجتماعية، ولكنها لم تكن كذلك عندما عاش الإنسان القديم منذ آلاف السنين في عزلة عن الآخرين من جنسه)، حاجة بدأت بكل تأكيد غريزية غير واعية وانتهت إلى أن تكون حاجة اجتماعية مكتسبة، واعية هادفة. ومما لا شك فيه، أيضاً، أن الصراع من أجل البقاء هو الذي أيقظ الحاجة لدى الإنسان ودفع به بالغريزة، أولاً، وبالوعي المكتسب، ثانياً، إلى الاتصال بأعضاء جنسه الآخرين من أجل التجمع والتكاتف والتعاون في السراء والضراء داخل وحدة بشرية بدأت كجماعة صغيرة غير منتظمة ولاتقسيم للعمل فيها، وأخذت تكبر وتكبر مع الزمن لتصبح أكثر تنظيماً وتشكل لاحقاً مجتمعاً كبيراً يمتاز بالتنظيم الدقيق، وبتقسيم متوازن للعمل فيه.

وفي سياق الاتصال فيما بين أفراد وما بين مجموعات في المجتمع، نشأت علاقة اجتماعية فيما بين القائمين بالاتصال مكنتهم من تنسيق الأعمال والنشاطات فيما بينهم.

ويجرى الاتصال، عملياً، من خلال تبادل معلومات اجتماعية. والمعلومة

الاجتماعية هي التي تكون، أولاً وأخيراً مضمون الاتصال.

وعن طريق الاتصال يتم تعليم الأجيال الجديدة، وتنقل الخبرات والأفكار، وكلما تطورت الحياة كلما تطورت معها وسائل الاتصال، إذ بدأت وسائل الاتصال بالاشعارات والحركات والرقص كلغة مشتركة للتفاهم بين الناس، ومع تطور الحياة استخدمت الكلمة المكتوبة والمسموعة واستطاع الإنسان بما لديه من عقل أن يطور وسائل اتصاله بغيره.

ويتضمن هذا الكتاب سبع فصول الأول منها أساسيات الاتصال، والثاني نماذج الاتصال، والثالث أنواع الاتصال، والرابع وسائل الاتصال، والخامس الاتصال والعمليات الاجتماعية، والسادس الاتصال والخدمة الاجتماعية، والسابع تدريبات على الاتصال.

وأرجو من الله أن يجد طلاب الخدمة الاجتماعية في هذا الكتاب المعارف التي تمكنهم من القيام بدورهم المهني على أكمل وجه.

المؤلف

دكتور / محمد صبرى فؤاد النمر

١٩٩٦

## الفصل الأول

### اساسيات الاتصال الاجتماعي



## تمهيد :-

إن كلمة "الاتصال" من الكلمات القليلة التي يستخدمها كثير من الناس بطرق ذات معان عديدة مختلفة، وعند ذكر كلمة "الاتصال" يتصور بعض الناس الموقف الذي يخاطب فيه أحد المتحدثين جمهوراً من المستمعين وهو واقف خلف المنصة، وقد تعنى أيضاً النقاش الحماسي بين الزملاء أثناء حضورهم في اجتماع، أو قد تشير أيضاً إلى تبادل النظرات بين الأصدقاء، ويعتقد آخرون أن المعنى الأساسي لهذا اللفظ هو ما يشير إلى وسائل الاتصال الجماهيرية، مثل الصحف والتلفزيون والكتب والمجلات والراديو، أو الصناعة القائمة على التسجيلات الصوتية.

كما أن هناك بعض الناس الذين يعتقدون أن كلمة "الاتصال" لها علاقة بالحاسبات الآلية، وخطوط الاتصال للتليفونية والأقمار الصناعية. وفي هذا الفصل نحاول الإجابة عن عدة تساؤلات : ما هو الاتصال؟ وما هي عناصر الاتصال؟ وهل للاتصال أهداف يسعى إلى تحقيقها؟ وما هي خصائص الاتصال؟ وكيف تتم عملية الاتصال؟ وما المراحل التي تمر بها عملية الاتصال؟ وما هي شروط نجاح عملية الاتصال؟

## ١ - مفهوم الاتصال :-

إن كلمة الاتصال Communication تشق من الأصل اللاتيني للفعل Communicate بمعنى يشيع عن طريق المشاركة. ويرى البعض الآخر أن هذا اللفظ يرجع إلى الكلمة اللاتينية Communis ومعناه Common بمعنى عام أو مشترك.

ولقد تناول كثير من الكتاب مفهوم الاتصال فى كتاباتهم فى محاولة جادة منهم لتوضيح هذا المفهوم والتعريف به لكشف ما به من غموض. ولم تقتصر الكتابات هذه على مهنة معينة. ولكن نظرا لأن الاتصال يكاد يكون عامل مشترك فى عدد كثير من المهن والمجالات المختلفة. لذلك لم تقتصر هذه المحاولات على مهنة دون الأخرى فاهتم به المهتمون بالتربية والمهتمون بالتنقيف والتوجيه والارشاد والادارة وكل منهم كان ينظر الى هذا المفهوم بما يتمشى مع مجال عمله والاهداف التى يعمل من اجلها. ولعل فى ذلك ما يبرر التباين والتشابه فى التعريفات التى عرضها مثل هؤلاء الكتاب.

ويتناول الباحثون فى مجال علم النفس الاتصال باعتباره نسقا جماعيا يؤثر بطريقة أو بأخرى فى العلاقات المتبادلة بين أعضاء الجماعة وآرائهم واتجاهاتهم، فنجد باحثا مثل "وارن" (Warren) يعرف الاتصال بأنه : "نقل انطباع أو تأثير من منطقة الى أخرى دون النقل الفعلى لمادة ما أو انه يشير الى نقل انطباعات من البيئة الى الكائن وبالعكس أو بين فرد وآخر".

ووفقا لهذا الفهم، فإن أى تغيرات تحدث داخل الكائن الحى نتيجة لمؤثر ما سواء كان داخليا أو خارجيا، فانه يعنى ان ثمة اتصال قد وقع.

وينظر علماء الاجتماع، الى الاتصال باعتباره ظاهرة اجتماعية وقوة رابطة (Binding Force) لها دورها فى تماسك المجتمع وبناء العلاقات الاجتماعية. وهنا يؤكد (شرام) : "أن المجتمع الانسانى يقوم على مجموعة من العلاقات قوامه الاتصال، وأن ما يجمع الأفراد ليس قوة غيبية أو سحر أو قوى مطلقة وانما هى علاقات الاتصال. التى هى ضرورة من ضرورات الحياة الاجتماعية ذاتها، وفى هذا الاطار يعرف "أحمد أبوزيد" الاتصال بأنه : "العملية التى يتم بمقتضاها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع بصرف النظر عن حجم المجتمع وطبيعة تكوينه وتبادل المعلومات والآراء والأفكار والتجارب فيما بينهم". وهو ذات الفهم الذى يقدمه "محمود عوده"

الذى عرف الاتصال بأنه : "العملية أو الطريقة التى تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعى معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه". بمعنى أن هذا النسق الاجتماعى قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلى أو مجتمع قومى أو حتى مجتمع إنسانى.

ويعرف الاتصال فى التربية - كما يرى "جون ديوى" بأنه عملية مشاركة فى الخبرة بين شخصين أو أكثر حتى تعم الخبرة وتصبح مشاعا بينهم يترتب عليه حتما إعادة تشكيل وتعديل المفاهيم والتصورات السابقة لكل طرف من الأطراف المشتركة فى هذه العملية. وهنا نجد "ديوى" يؤكد على معنيين فى فهمه لماهية الاتصال هما :-

١ - الخبرة. ٢ - المشاركة فى الحصول على الخبرة.

فعملية التدريس ليست مجرد التقاء مدرس بطلبته وتقديمه لبعض المعلومات ولكنها لقاء خبرتين حول موضوع الدرس خبرة المدرس التى اكتسبها بعد أن مر بمواقف متعددة أكسبته خبرة غنية متكاملة حول الموضوع الذى يقوم بتدريسه، وخبرة التلميذ التى أما انها معدومة أو جزئية ولكنها فى أغلب الأحيان لاتساوى خبرة المدرس. ومن الضروري على المدرس أن يهيئ للتلميذ الفرصة لكى ينمى مجال خبرته حتى تشبه خبرته أو تقترب منها وهنا يتحقق الاتصال ويتم التفاعل بينهما.

هذا المعنى الذى يقدمه "ديوى" للاتصال فى مجال التربية يطرحه أيضا "كيرث ليفن" وإن كان بصورة تبدو مختلفة، حيث يرى "ليفن" أن الاتصال هو العملية التى يمكن بواسطتها نقل التغير الذى يحدث فى احدى مناطق المجال السلوكى إلى منطقة أخرى، ويقال عن أى منطقتين فى المجال أنهما متواصلتان اذا ماكان التغير فى حالة احدهما يترتب عليه حدوث تغير فى حالة أخرى.

وفى علم السياسة، أصبح مصطلح الاتصال يتردد كثيرا فى كتابات الباحثين فى

هذا العلم، باعتباره مفهوما محوريا لا يقتصر فهمه فقط على أساس انه مجرد وظيفة للنظم السياسية، أو نظاما يرتبط بعلاقات متبادلة مع النظم السياسية والثقافية والاجتماعية، وانما أيضا باعتبار أن الاتصال هو المادة التي تتكون منها العلاقات الانسانية وهنا تصبح دراسة الاتصال ذات مغزى كبير في اطار العملية السياسية على اختلاف مجالاتها.

وفي مجال الاعلام، تزايدت في العقود الاخيرة غزارة استخدام الباحثين في كتاباتهم لمصطلح الاتصال، وعادة ما يظهر المصطلح في الكثير من هذه الكتابات مقرونا بكلمة أخرى من قبيل : الاتصال الاعلامي، الاتصال المباشر، الاتصال بال جماهير، الحق في الاتصال، ديمقراطية الاتصال، علم الاتصال ... الخ، وطرحت في هذا الصدد مجموعة من التعريفات المتباينة للاتصال.

فيذهب البعض إلى أن الاتصال : "هو بث رسائل واقعية أو خيالية موحدة على اعداد كبيرة من الناس يختلفون فيما بينهم من النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية وينتشرون في مناطق متفرقة".

بينما يرى البعض بأن الاتصال : "هو العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقى ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة، وفي هذا التفاعل يتم نقل افكار ومعلومات بين الافراد عن قضية معينة أو معنى مجرد أو واقع معين.

كما يذهب البعض إلى تعريف الاتصال : "عملية التفاعل بين طرفين إلى أن تصير رسالة معينة، فكرة أو مهارة أو اتجاه مثلا مشتركة بينهما".

نستخلص من التعريفات السابقة مايلي :-

أ - الاتصال هو "عملية" ويقصد بالعملية مجموعة من الخطوات المتسلسلة المرتبطة بعضها ببعض الآخر بحيث تؤدي في النهاية الى تحقيق هدف أو مجموعة من الاهداف. فالأخصائي الاجتماعي عندما يود الاتصال بعمل له من عملائه بهدف

توضيح خدمات المؤسسة وشروط الاستفادة منها. وفي هذه الحالة فإنه يقوم بتنظيم واعداد هذه الافكار أولا في ذهنه وترتيبها وقد يتطلب منه الرجوع الى بعض لوائح المؤسسة ثم يقوم بتحديد الوسيلة التي سوف يستخدمها لشرح وجهة نظره من خلالها. فقد يستخدم المقابلة المكتبية أو الزيارة المنزلية أو الاتصال به عن طريق التليفون أو استخدام وسيلة له بذلك، كل ذلك يكون أمام الاختصاصي وعنده أن يتخير الطريقة التي تناسب مع شخصية العميل وخصائصه. وهذا يعنى أن الاتصال ليس شيئا عفويا يقوم به الاختصاصي، ولكنه عملية مخططة معدة بطريقة صحيحة لكي تحقق الهدف منها.

ب - الاتصال "عملية تفاعل" : والتفاعل هنا يعنى تأثير من جانب وتأثر أو استجابة من جانب آخر .

وقد حاول البعض تحليل عملية الاتصال وبيان كيف يتم التفاعل أثناءها فيما بين الافراد بصياغة علاقة للاتصال في حدود قانون التثبيته واستجابة وبينهم عنصر ثالث وهو التغير .

Stimulus Interpretation, Response وكل تفاعل يرتد الى هذه العناصر الثلاثة التي لا تنفصل. وقد اعطى العنصر الثانى الاهتمام الاكبر وقد يرجع ذلك لمحاولة التفرقة بين الاستجابات أو الافعال المنعكسة الآلية، وبين الاستجابات فى الكائن الانسانى.

حيث ان الفعل المنعكس Reflex Action يعتبر استجابة عضوية فيزيولوجية، يقوم بها الجهاز العصبى من تلقاء ذاته وبحركات آلية لا دخل للتدبر العقلى فيها. كما لاجابة بها الى تنظيم أو تفسير للمؤثر الخارجى. بينما الاستجابة فى التفاعل الانسانى يتطلب وجود عنصر التفسير بين عنصرى التثبيته والاستجابة. ويعطى (بارك) لعنصر التفسير أهمية أكبر ويعتبر أهم العناصر الثلاثة.

وخلال عملية الاتصال تستمر عملية التثبيته والتفسير والاستجابة بين المرسل

والمستقبل، فاستجابة المستقبل على تنبيه المرسل قد تصبح تنبيه جديد من المستقبل الى المرسل فهي لا تبدأ من المرسل لكي تنتهى عند المستقبل، ولكنها تعود مرة أخرى الى المرسل وهكذا يستمر التفاعل بين المرسل والمستقبل خلال عملية الاتصال.

فالعميل فى خدمة الفرد حينما يتقدم الى الاختصاصى الاجتماعى فى المؤسسة طالبا مساعدة اقتصادية. فان ذلك يعد تنبيه من جانب العميل. ويقوم الاختصاصى بتفسير ذلك ثم يعقب ذلك استجابة من جانبه قد تتمثل فى شرح خدمات المؤسسة وشروط الاستفادة منها. وتعد هذه الاستجابة تنبيه جديد الى العميل حيث يقوم بتفسير ذلك ويعقبه استجابة من العميل قد تتمثل فى الصمت والانسحاب من المؤسسة لشعوره بعدم انطباق شروط المؤسسة عليه. أو قد تبدو الاستجابة فى صورة استفسار من العميل الى الاختصاصى عن المؤسسة التى تدخل فى نطاقها الخدمة التى يحتاجها العميل. ولنا أن نتصور كمية التسيهات والتفسيرات والاستجابات التى تحدث خلال عملية اتصال اختصاصى اجتماعى بعميل له.

ومن هذا يتبين ان مدلول التفاعل فى الاتصال هو قدرة المرسل على التأثير فى تفكير المستقبل واتجاهاته.

جـ - الاتصال عملية تفاعل بين (طرفين) وكلمة طرفان تعالج القصور الذى ظهر فى التعاريف السابقة التى كانت تحدد الطرفين فى شخص وشخص آخر.

بينما فى هذا التعريف تشير كلمة طرفان الى ان الاتصال قد يحدث بين شخص وشخص آخر كما يحدث بين الاختصاصى الاجتماعى وأحد عملائه. وقد يكون الطرف الاول شخص واحد والطرف الثانى مجموعة من الأفراد كما يحدث عندما يتصل اختصاصى خدمة الجماعة بأعضاء جماعته أو المدرس فى محاضراته لمجموعة من الطلاب.

وقد يكون الطرف الاول جماعة من الأفراد والطرف الثانى جماعة من الأفراد.

أيضا، مثلما يحدث عندما يتناقش عدد من الخبراء مع جمهور معين في شكل ندوة. وهكذا اتضح لنا ان مصطلح (طرفان) ادق واشمل من مجرد شخص وشخص آخر.

د - ومفهوم الرسالة في هذا التعريف : تعنى المعلومات أو الخبرات أو الأفكار أو الاتجاهات أو القيم التي يرغب المرسل توصيلها الى المستقبل أو يرغب في اشتراكه معه في معرفتها أو اكتسابها.

هـ - ورغم ان التعريف لم يوضح الكيفية التي تنقل بواسطتها الرسالة من المرسل الى المستقبل الا ان ذلك يمكن ان يفهم من مضمون التعريف. حيث ان المرسل يمكنه ان يعد رسالة اعداد يتناسب مع المستقبل ثم يقوم باختيار وسيلة من وسائل الاتصال المختلفة ليستخدمها في نقل رسالة وتوصيلها الى المستقبل.

و - تشير كلمة المشاركة الى الهدف من عملية الاتصال بمعنى ان غاية الاتصال ان يصبح المستقبل مشتركا مع المرسل في الفكرة أو الخبرة أو المبادئ، بالدرجة والمستوى الذي يريده المرسل. فالمرسل في بداية الاتصال يكون وحده الذي يمتلك معلومات أو مهارات معينة ولكن نتيجة الاتصال وما يحدث من تفاعل بينه وبين من يقوم بالاتصال بهم سوف يتعرفون على المعلومات التي يرغبونها ومن ثم يصبحوا مشتركين معه في معرفة هذه المعلومات بعد ان كانت قاصرة على المرسل وحده.

وعلى ذلك يكون مفهوم المشاركة ادق من مفهوم النقل لان في المشاركة لا يفقد المرسل ما يقوم بتعليمه للمستقبل. ولكن يصبح الاثنان مشتركين في معرفة هذه المعلومات أو الأفكار.

## ٢ - عناصر الاتصال :-

لقد سبق أن أوضحنا أن الاتصال عملية يستطيع من خلالها طرفان أن يتشاركوا في فكرة أو خبرة أو مفهوم أو احساس أو اتجاه أو عمل معين. وهذا يعنى أن أحد الطرفين لديه معلومات أو مهارات أو أفكار أو آراء معينة ويريد أن ينقلها إلى الطرف الآخر مشتركاً معه فيها وهذه العملية تحتوى على خمسة عناصر أساسية هي : المرسل - الرسالة - الوسيلة - المستقبل - الرجوع أو التغذية العكسية.

وسوف نتناول هذه العناصر بالشرح :-

### ١-٢ المرسل أو المصدر Source or Sender :-

ويقصد بالمصدر في الاتصال هو الشخص أو مجموعة الأشخاص أو الهيئة أو الجهاز الذى يود أن يؤثر فى الآخرين بشكل معين ليشاركوه فى أفكار أو اتجاهات أو خبرات معينة. ومن أمثلة ذلك المدرس، والاختصاصى الاجتماعى والمفكرين. وقد تكون هذه الأفكار من ابتكار المرسل نفسه كما يفعل المفكرون حينما يقومون بأنفسهم بنشر أفكارهم على الناس بأية وسيلة يرونها، وقد تكون هذه الأفكار من ابتكار آخرين كالمدرس الذى نقل لتلاميذه الحقائق العلمية التى توصل إليها علماء آخرون.

ويعتبر المرسل هو المسئول عن اعداد وتوجيه المعلومات والمفاهيم أو المهارات أو المبادئ أو الاتجاهات التى يحتاجها من يتعامل معهم من الافراد أو الجماعات فى موقف معين.

وهذا يتطلب من المرسل أن يحدد الفكرة أو المهارة التى يرغب فى توصيلها لمن يتعامل معهم ثم القيام بدراسة هذه الفكرة وجمع المعلومات عنها وتنظيمها وتحديد

الوسيلة التي سيتعلمها لنقلها اليهم. ثم القيام بشرح وتوضيح هذه الفكرة، لمن هم في حاجة اليها.

## ٢-٢ المستقبل :-

ويقصد بالمستقبل في عملية الاتصال هو الشخص او مجموعة الاشخاص الذي يتلقى او يستقبل محاولات التأثير الصادرة عن المصادر.

وقد يكون المستقبل فرد واحد كما هو الحال عندما يلتقى الاختصاصي الاجتماعي بعميله لمناقشته في مشكلته. فالعميل الفرد في هذه الحالة يعتبر مستقبلا. وقد يكون المستقبل جماعة معينة مثلما يحدث حينما تتلقى جماعة غير محددة او جمهور كبير ينتشر في اماكن متعددة مثلما يحدث حينما يستقبل الجمهور خطابا لرئيس الدولة.

## ٣-٢ الرسالة :-

هي مجموعة الافكار، والمفاهيم او المهارات او المبادئ او القيم او الاتجاهات التي يرغب المرسل في توجيهها لمن هم في حاجة اليها من الافراد او الجماعات لاشراكهم فيها.

ومن امثلة ذلك مجموعة الحقائق العلمية التي يقدمها المدرس لتلاميذه.

والمعلومات التي يقدمها الاختصاصي الاجتماعي لعملائه عن المؤسسة وشروط الاستفادة من خدماتها او معلومات عن المؤسسات الاخرى التي تدخل في نطاقها مشكلة احد العملاء تعتبر هذه المعلومات رسالة.

كما ان اختصاصي تنظيم المجتمع حينما يقدم الى قادة المجتمع مجموعة من

الحقائق ومعلومات عن مشكلات مجتمعاتهم وكيفية الاستفادة من الموارد المتاحة للتغلب عليها. تعد هذه الحقائق وتلك المعلومات "رسالة".

## ٢-٤ وسيلة الاتصال :-

وهي التي تستخدم في نقل الرسالة، فالرمز أو الشكل أو اللغة تعتبر وسائل يستعملها المرسل ليُعبّر بها عن رسالته التي يرغب في توجيهها إلى المستقبل فبالأفكار أو المهارات لا تنقل من تلقاء نفسها بل تحتاج إلى وسيلة تعبر عنها. ومن المعلوم أن هناك العديد من الوسائل التي يمكن أن يستعملها المرسل في نقل رسالته، وقد تكون هذه الوسائل لفظية سواء منها المنطوقة مثل المحاضرة والمناقشة والندوة، أو مكتوبة مثل الكتب أو المذكرات أو الخطابات أو النشرات أو التقارير.

وقد تكون هذه الوسائل غير لفظية كالصور، والرسوم التوضيحية وكلما تعددت هذه الوسائل اتاحت الفرصة للمرسل أن يتخير من بينها الوسيلة التي تناسب مع الرسالة ومع المستقبل الذي يوجه رسالته إليه.

## ٢-٥ الرجوع أو التغذية العكسية Feed Back :-

الرجوع هو الإجابة التي يجيب بها المستقبل على الرسالة التي يتلقاها من المصدر، وقد يأخذ الرجوع نفس الشكل الذي تأخذه الرسالة، وقد يأخذ شكلا مختلفا ويرى البعض أن الرجوع يكون بمثابة (استجابة مضادة) يتلقاها المصدر ويستفيد منها كثيرا فعن طريق هذا الرجوع يستطيع المصدر أن يفهم ما إذا كان المستقبل قد تلقى الرسالة

اصلاً أم لا. وإن يفهم الطريقة التي استقبلت بها الرسالة وهل فهم محتواها. ويمكنه أن يتنبأ بالآثار الذي أحدثته الرسالة في المستقبل، وهناك بعض رجال الاتصال يقصرون عناصر عملية الاتصال على أربعة فقط (المرسل، المستقبل، الرسالة، الوسيلة) ويهملون بذلك الرجوع أو التغذية العكسية فلعل مرجع ذلك إلى أن الرجوع يشكل رسالة لها نفس العناصر الأربعة إذ يصبح المستقبل (مرسل) والمرسل (مستقبل).

إلا أن البعض الآخر من خبراء الاتصال وهو الأغلبية يرون أن عملية اتصال بدون رجوع تعتبر عملية ناقصة ويؤكدون على ذلك بأن الاتصال مضمونه مشاركة في الخبرة فبدون عملية الرجوع لا يتسنى للمرسل معرفة هل استقبل المستقبل للرسالة اصلاً أم لا، وإذا كان تلقاها هل فهم محتواها. وهل أحدثت الآثار أو التأثير المطلوب؟ أم لا؟.

### ٣ - أهداف الاتصال :-

لقد أوضحنا سلفاً أن الاتصال يعتبر عملية اجتماعية لا يمكن أن تعيش بدونها أي جماعة إنسانية، أو منظمة اجتماعية، وعلى ذلك فإن الاتصال يعد الوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الاجتماعية ونقل أشكالها ومعناها من جيل إلى جيل عن طريق التعبير والتسجيل، ولا يمكن لجماعة أو منظمة أن تنشأ وتستمر دون اتصال يجري بين أعضائها.

ولهذا فإن عملية الاتصال تسعى لتحقيق هدف عام، وهو التأثير في المستقبل حتى تتحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل، وقد ينصب هذا التأثير على أفكار، لتعديلها، أو تغييرها، أو على اتجاهاته، أو على مهاراته. لذلك يمكن تصنيف أهداف الاتصال إلى :

### ١-٣ هدف توجيهى :-

ويمكن أن يتحقق ذلك حينما يتجه الاتصال الى اكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة، أو تثبيت اتجاهات قديمة مرغوب فيها، ولقد وضع من خلال الدراسات العديدة التى أجريت ان الاتصال الشخصى أقدر على تحقيق هذا الهدف من خلال الاتصال الجماهيرى.

### ٢-٢ هدف تثقيفى :-

ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تبصير وتوعية المستقبلين بأمور تهمهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم، واتساع أفقهم وفهمهم لما يدور حولهم من أحداث.

### ٣-٢ هدف تعليمى :-

حينما يتجه الاتصال نحو اكساب المستقبل خبرات جديدة أو مهارات، أو مفاهيم جديدة.

### ٤-٣ هدف ترفيهى أو ترويجى :-

ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو ادخال البهجة والسرور والاقتناع الى نفس المستقبل.

### ٥-٣ هدف ادارى :-

ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسئوليات ودعم التفاعل بين العاملين فى المؤسسة أو الهيئة.

### ٦-٣ هدف اجتماعي :-

حيث يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير بعضهم ببعض الآخر وبذلك تقوى الصلات الاجتماعية بين الأفراد، وفي الواقع أن الاتصال قد يجمع بين أكثر من هدف في وقت واحد.

### ٤ - خصائص عملية الاتصال :-

#### ١-٤ ديناميكية الاتصال :-

#### (١) انتشار الاتصال في الزمان والمكان :-

يعيش الناس في عالم اتصالي وينظرون الى اتصالهم هذا على أنه منحة مستحقة لهم وشيء ضروري لاغنى عنه. ولذلك فهم يفتقدون الاتصال لو انشغلوا منه فجأة. وتعتبر الخاصية الانسانية الشاملة التي تتمثل في استخدام الرموز، خاصية متطورة الى ابعد الحدود في بعض من المجتمعات. بينما لا تكون في مجتمعات اخرى، ومع ذلك فان استخدام الرموز هو ما يربط بين الناس، ويربطهم بانشطتهم، وينطوي معظم السلوك الانساني على استخدام نسق رمزي، فنحن نتحدث برموز شفوية أو منطوقة، ونكتب برموز مدونة أو مكتوبة، فضلا عن اننا نستخدم نسقا من الاشارات غير اللفظية، والحركات والافعال من أجل أن نعبر عما نريد أن نعبر عنه أمام شخص آخر أو مجموعة من الأشخاص. والانسان لا يحتاج الى الاتصال فحسب، ولا يستخدمه فقط، بل أنه يجده من حوله في كل مكان وفي كل لحظة من لحظات حياته اليومية : فهو قد يستيقظ في الصباح على صوت الساعة أو المذياع أو ربما على صوت أحد ينبهه الى الاستيقاظ وفي كل هذه الحالات فانه يكون قد تلقى رسالة أو معنى يشير اليه بالاستيقاظ. وعندما يرتدى ملابسه فان ذلك يكون محصلة اتصال مسبق طالما أن

الإنسان لم يولد وهو مزود بقدرات تمكنه من أداء هذه الأفعال، واختيار الملبس يعتبر جزء من اتصال الإنسان بغيره من الناس، فهو يعلم من خبرته السابقة أن هناك أزياء معينة موضع قبول وتفضيل في مواقف معينة. وأزياء أخرى تكون أشد ملاءمة لمواقف أخرى. ويتعرض الإنسان لمزيد من الاتصال بمجرد خروجه من منزله. فهو يتلقى المزيد من الرسائل والمعاني طوال اليوم ولا يستطيع أن يجد للاتصال بديلاً، وحتى عندما يصوت الإنسان أو يحاول أن يطلع الطرف الآخر على أنه لا يريد أن يجري اتصال معه، فإنه يتصل به في الواقع لمجرد أنه أطلعه على ما يريد.

واذن فالإنسان يمضي يومه متحدثاً، ومتحدثاً إليه، وكاتباً وقارئاً ومستخدماً للعديد من الرموز. وقد يشعر الإنسان بالرضا عن يومه بقدر ما يتمكن من النجاح في اتصاله. ولهذا يوجد الاتصال في كل مكان وكل لحظة، وهو شيء لا غنى عنه، وإذا كان الإنسان يقوم باختيار سلوكه الاتصالي، فمعنى ذلك أن الاتصال ليس عشوائياً.

## (٢) استمرارية الاتصال :-

يمتد الاتصال من الماضي ماراً بالحاضر ومتجهاً نحو المستقبل وليس للاتصال بداية أو نهاية واضحة وفاصلة، فهو جزء من حياة الإنسان يتدفق ويتغير كما تتغير بيئته. والحاجات الاتصالية للإنسان ليست ثابتة أو مستقرة، ولذلك فهي تحتاج باستمرار إلى التوافق الذي يقوم على الخبرات والتجارب السابقة وعلى التوقعات المستقبلية. وفي هذا المقام يشير "دون فابون Don Fabun" إلى أنه "ليست هناك خبرة تبدأ في لحظة معينة وبالذات، ولكن هناك دائماً شيئاً ما يسبقها، وإن ما يبدأ حقيقة هو معرفتنا أو وعينا بأن هناك شيئاً يحدث". ولكل سلوك اتصالي جذور في الماضي حيث يتعود الإنسان على أن يتحدث بطريقة معينة عن الأشياء ويفكر بطرق تملئها عليه

عاداته، ويخطط لما ينبغي أن يحدث فيوثر اتصاله على المحصلة النهائية لفكرة وتخطيطه. وفي معظم الاحيان يقوم رأى الانسان على خبرة سابقة، فيريد من الآخرين أن يشاركوه رأيه. ولذلك فإن القيم تشكل جزء من الاتصال وعندما يسلك الانسان سلوكا اتصاليا فإنه يستحضر فيه اتجاهاته خلال حياته السابقة، وقيمه، وخبراته، وافتراضاته، ومعتقداته وبالتالي فإنه يستجمع محصلات ونتائج سلوكه فى الماضى.

هذا وتعتمد استمرارية الاتصال على منح " الأغذية المرتدة Fead Back " واخذها، أى على تبادل ردود الافعال ونتائجها فالانسان يوجه اسئلة ويتوقع اجابات، وهو يتحدث الى شخص ما ويتوقع استجابة منه سواء اتت فى شكل كلمات او تعبيرات غير لفظية فهي تشير الى انه قد استمع اليه. وهو عندما يستقبل استجابة معينة، يمكنه ان يبنى عليها اتصاله فيما بعد تبعا لكيفية تفسيره للتغذية المرتدة التي استقبلها. ومن أبسط الامثلة على التغذية المرتدة فى الاتصال فى المجال التعليمى : قيام المدرس بعقد اختبارات دوريه للطلاب من اجل الحصول على تغذية مرتدة عما تعلموه وماتم تحصيله، ثم اعطاء تغذية مرتدة الى الطلاب بواسطة منحهم درجات فى الامتحان أو تقديرات معينة، وفى تلك الحالة تعتبر التغذية المرتدة بمثابة تقرير عن مستوى الطالب فى تحصيل المادة الدراسية.

#### ٢-٤ المشاركة فى المعنى :-

على الرغم من أن الباحثين فى الاتصال قد اتفقوا على انه مرتبط باستخدام الرمز، الا انهم لم يتفقوا على أهداف الاتصال حيث ذهب فريق منهم الى ان الاتصال يستهدف توصيل المعلومات ونقل الافكار، بينما اعتقد آخرون منهم أن الاتصال يستهدف خلق المعنى، فعندما يتصل الانسان ببيئته، يحاول أن يعثر على معانى تلك

المنبهات المختلفة التي تتبع من داخله ومن حوله. ونظرا لاستحالة اهتمام الانسان بكل ما يحيط به من حوائث ومنبهات في لحظة معينة من الزمان، فله يقوم بتطوير أساليب معينة للاستجابة تجاه تلك المنبهات نحو "كتفاتي" مستخدما في ذلك نسق تصنيفي لتنظيمها، وكلما تزايدت خبرات الانسان، واتسعت علاقته بالاشياء من حوله، اتسع نطاق ما يحدث في عالمه وأصبح هذا النطاق يحمل معنى ودلالة أكثر عند. ومعنى ذلك أن الاتصال نشط له معنى وهدف، وهو فعل خلق يبادر به الانسان

ويسمى فيه نحو تمييز المنبهات وتنظيمها بحيث يتمكن من توجيه ذاته في بيئته وأشباع حاجته المتغيرة، وإن قيام الانسان بالاتصال هو عبارة عن عملية تحويل للمنبه الخارجى من مجرد مادة أولية أو خام إلى معلومات ذات معنى وهدف، ومن هنا يمكن القول أن هذا الفعل الخلق الذى يتمثل فى خلق المعنى يقوم بوظيفة التقليل من غموض هذا العالم أو من الاحساس بمجهوليته وقد لا يكون المعنى مشتركا بين فردين نظرا لأنهما ينتقيان مجالات ادراكية مختلفة أو أن ليهما تصنيفية متبادلة، فتكون خبراتهما مختلفة أيضا، وهنا يكون الاتصال بمثابة محور يسير فيه الانسان بداخله معنى له علاقة وثيقة بما يحيط به وما يجرى حوله، ويحاول فى ذلك أن يشارك الآخرين معانيهم بواسطة آثاره لمنبهات معينة تكون لها معنى معين لديهم يأمل أن يكون مشابها لما يحملته من معنى، ولذلك فإن فاعلية الاتصال تعتمد إلى حد كبير على عدد ونوع المنبهات التي يدركها الانسان، وقدرته على تطوير وخلق معانيها

#### ٢-٤ قابلية الاتصال للتبؤ :-

منذ أكثر من عشرين عاما بدأ اهتمام البحث فى مجال الاتصال على الآخرين، ثم حاول بعض الدارسين فيما بعد القيام بتحليل وفهم ما يحدث داخل الشخص أثناء قيامه

بفعل اتصالى، وقد دفعت الخيرة للبحثية التى استمرت سنوات عديدة، للباحثين فى الاتصال، لى ان يعتقدوا فى ان ما يحدث عندما تلقى رسالة (أو معنى) معينة من مصدر محدد، وتصل الى جمهور معين، هو مسألة قابلة للتنبؤ بها، وهذا يتفق مع ما ذكرناه من قبل من ان الاتصال ليس عملية عشوائية.

#### ٥ - كيف تتم عملية الاتصال :-

لنا أن نتصور ان شخصا ما (مرسل) لديه فكرة أو مجموعة من الأفكار (رسالة) ويود ان ينقلها الى شخص اخر (مستقبل) لى يؤثر فيه. فى هذه الحالة يقوم المرسل بتحديد الفكرة تحديدا دقيقا وجمع المعلومات المتصلة بهذه الفكرة ثم يقوم بوضعها فى رموز معينة. أو فى اشكال معينة او فى الاثنين معا، أى بمعنى آخر يقوم بترجمة الفكرة الى رمز أو مجموعة من الرموز. وعندما تصل الى حاسة أو أكثر من حواس المستقبل (السمع - البصر) فانه يقوم بفك الرموز التى تتضمنها الرسالة، ويخرج منها بفكرة فإذا حدث وكانت الفكرة التى خرج بها للمستقبل معادلة للفكرة التى كانت عند المرسل وعندئذ نقول بأن الاتصال قد حدث بنجاح لان كل من المرسل والمستقبل أصبح مشتركين فى الفكرة. بينما اذا حدث وكانت الفكرة التى خرج بها للمستقبل غير معادلة مع الفكرة التى كانت لدى المرسل حينئذ نقول بأن الاتصال قد فشل أو كأنه لم يحدث. لان المرسل والمستقبل لم يصبحا مشتركين فى الفكرة. والشكل الآتى يوضح ذلك.

المرسل	المستقبل
فكرة	فكرة
— وضعها — استقبالها — فك الرموز	
فى رموز بالحواس	

Decoding

Encoding

## ٦ - المراحل التى تمر بها عملية الاتصال :-

من الأسس العملية المسلم بصحتها، ان تقبل اى فكرة جديدة أو ممارسة أى وسيلة جديدة لا يحدث فجأة بين يوم وليلة، ولا يتحقق على دفعة واحدة، اتسا يستغرق ذلك من الشخص وقتاً طويلاً ويتم على خطوات أو مراحل متعددة والشخص الذى يقوم بعملية الاتصال غالباً ما يمر بكل أو بعض المراحل وقد يطول أو يقصر الوقت الذى يقضيه الشخص فى كل مرحلة طبقاً لظروفه الخاصة.

وفيما يلى توضيح لكل مرحلة من مراحل عملية الاتصال علماً بأن كل مرحلة تتطلب أسلوباً خاصاً فى الاتصال سواء المباشر أو - غير المباشر على النحو التالى :

### ٦-١ مرحلة الإدراك :-

فى مرحلة الإدراك يسمع المرء (المستقبل) عن الوسيلة الجديدة، وعن الغرض منها، وعن ما يمكن ان تحقّقه من اهداف، وتركز دور برامج الاعلام والتوعية والاقناع

بعرض الفكرة الجديدة (ولتكن مثلاً فكرة تنظيم الأسرة) على الجماهير بصفة عامة مع إيضاح أهميتها للفرد وللأسرة والمجتمع، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق وسائل الاعلام الجماهيرية كالاذاعة والتلفزيون والصحافة والمطبوعات.

## ٢-٦ مرحلة الاهتمام :-

وفي مرحلة الاهتمام، يهتم المستقبل بمعرفة المزيد من المعلومات من الوسيلة التي سمع عنها، ومن خصائص هذه الوسيلة ومدى مايمكن ان تحققه من أهداف والاعراض المختلفة التي تستعمل من أجلها، ويتركز دور برامج الاعلام والتوعية والاقناع في هذه المرحلة على تزويد الاشخاص المهتمين بمعلومات وحقائق تفصيلية عن الوسيلة وطرق استعمالها واماكن الحصول عليها وتكاليفها.

ويمكن تحقيق ذلك عن طريق عقد الاجتماعات والمناقشات او الزيارات المنزلية، ويمكن الاستعانة في تزويدهم بكافة الوسائل السمعية والتعبيرية كالأفلام او الرسومات او النماذج او الصور، ويجب الا يعتمد برنامج التوعية والاقناع بشكل اساسي على وسائل الاعلام الجماهيرية في هذه المرحلة بل يكون الاعتماد على تزويد المهتمين بالمعلومات اللازمة عن طريق الاتصال الشخصي.

## ٢-٦ مرحلة التقييم :-

أما في مرحلة التقييم فيقوم الشخص بتقييم المعلومات التفصيلية التي حصل عليها عن الوسيلة وغالباً مايناقش الشخص هذه المعلومات مع لقاربه او جيرانه او اصدقائه المقربين الذين يثق فيهم او مع غيرهم من القادة المحليين او نوى الخبرة الذين يعتر برأيهم.

وبعد ان ينتهى الشخص من تقييم المعلومات التى حصل عليها ويقتنع بصحتها ويتأكد من صلاحية الوسيلة لتحقيق اغراضه فانه يتقبل الوسيلة. ويبدأ فى اتخاذ قرار بتجربتها. وفى هذا الوقت يجب ان يترك الشخص يتخذ قراره بنفسه دون ضغط خارجى. ويهتم المرسل هنا بتشجيع المستقبل بطريقة غير مباشرة على اتخاذ قراره وذلك بتزويده بالمزيد من الايضاحات والمعلومات والحقائق عن الوسيلة وازالة ماقد يكون عنده من شكوك او استفسارات عنها. ويجب ان يتم ذلك عن طريق عملية الاتصال المباشر وعن طريق الاجتماعات او الزيارات المنزلية او المقابلات الفردية.

#### ٦-٤ مرحلة المحاولة والتجربة :-

وفى مرحلة المحاولة والتجربة يسعى المرء الى تجربة الوسيلة الجديدة ومحاولة استعمالها بتحفظ وفى هذه المرحلة يكون دور المرسل هو تشجيع المستقبل وطمأنته ومعاملته معاملة حسنة والعناية والاهتمام به ولن يتحقق ذلك الا عن طريق الاتصال الشخصى فى الاجتماعات الصغيرة والزيارات الفردية التى يشرح فيها أى استفسارات او غموض حول الرسالة المراد توصيلها.

#### ٦-٥ مرحلة الممارسة :-

وفى مرحلة الممارسة يقوم الفرد فعلا باستعمال الوسيلة التى تم اختيارها وممارستها على ان يستمر الاتصال الشخصى دوريا وبانتظام فى مقابلات تتبعية. حتى يتأكد من اشباع المستقبل للفكرة الجديدة وممارستها من اجل الوصول الى تحقيق الهدف الذى خططنا للوصول اليه.

## ٧ - العوامل التي تساعد على نجاح عملية الاتصال :-

سبق ان وضحنا عناصر الاتصال والكيفية التي تتم بها عملية الاتصال ونؤكد ان العناصر التي سبق ذكرها يجب ان تجتمع كلها لتتم عملية الاتصال ويجب الا يقتصر اهتمامنا على احد للعناصر دون غيرها من العناصر الاخرى. اذ ان كثير من الباحثين في الاتصال كانوا يعطون اهتماما لعنصر من العناصر اكثر من العناصر الاخرى ولعل بحوثهم تشير الى ذلك. فالبعض منهم اعطى للرسالة الاهمية الكبرى على سائر العناصر الاخرى وقد انفق هؤلاء الباحثين جهودا مضيئة ووقتا طويلا في بحوث الرسالة نفسها من حيث كتابتها وتحريرها وفنون صياغتها. الا ان الموقف الاتصالي موقف مركب، وله ابعاده النفسية الاجتماعية والثقافية. فهو اعم واشمل من مجرد الرسالة. وليست الرسالة الا جزءا منه فمهما بلغ احكام الرسالة ودقة صياغتها، فعلى المرسل ان يحرص في فهم المستقبلين وان يؤثر فيهم بشخصيته حتى ينجح في بلوغ هذا المنشود.

فالالاتصال وفقا لذلك ليس عملية ثابتة جامدة بحيث يمكننا ان نهتم بأحد عناصرها دون العناصر الاخرى بل ان هذه العملية عملية دينامية متصلة يؤثر كل عنصر فيها في العناصر الاخرى، ويتأثر بها. فعملية الاتصال لا تبدأ من المرسل وتنتهي عند المستقبل لتعود مرة ثانية وهكذا. فمهمة المرسل لا تنتهي بمجرد ارسال نشرة او لقاء محاضرة، لكن يهيمه ان تصل محتويات الرسالة الى من يهيمه ان توجه اليهم. ولذلك فهو ينتظر رد فعل الرسالة من الجماهير ليعرف مدى ماتحقق من اهداف عملية الاتصال ليعدل من محتويات الرسالة او طريقة توجيهها او الوسيلة التي يستخدمها حتى يتيقن من ان المستقبل اصبح يشاركه الخبرة او الفكرة او المهارة. وسوف نتناول هذه العوامل التي تساعد على نجاح عملية الاتصال وسوف نعرض هذه العوامل في ضوء عناصر الاتصال التي سبق ذكرها.

## ٧-١ عوامل تتصل بالمصدر او المرسل :-

(١) ان يكون المصدر او المرسل موضع ثقة عند المستقبل لان هذه الثقة هي الاساس الذى يبنى عليه المستقبل تصديقه للرسالة، والمعيار هنا ليس الثقة المطلقة ولكن المعيار الحقيقى هو مايتصوره المستقبل نفسه بصرف النظر عن الدافع، فقد تثق سيدة ريفية فى القابلة اكثر من ثقتها فى الطبيب. ولعل ذلك يفسر عدم اقبال الجمهور معين فى دولة على شراء الصحف لعدم ثقتهم فى مصدر المعلومات التى تحتويها هذه الصحف.

فالناس يؤمنون عادة بذوى المكانة الكبيرة ويتأثر الناس بالشخصيات المحبوبة. وقد اجريت عدد من الدراسات حول تأثير المرسل او المصدر على المستقبلين، ومن بين هذه التجارب مجموعة من التجارب العلمية التى اجراها هوفلاند وفايس واختار مجموعتين تعرضت الاولى لمصدر موثوق به الى حد كبير، اما المجموعة الثانية فقد تعرضت لمصدر اقل ثقة من الاولى بكثير. واثبتت هذه التجارب ان المصدر الموثوق به يستطيع الاقتناع بوجهة نظره الى درجة تبلغ ثلاثة اضعاف ونصف تلك الدرجة التى يبلغها المصدر الاقل ثقة. ومن ذلك نستنتج ان المصدر الموثوق به ذو المكانة الرفيعة العالية يستطيع ان يؤثر فى المستقبلين اكثر من غيره.

والمعيار كما سبق القول ليس الثقة المطلقة، ولكن مايتصوره المستقبل نفسه وفكرته عن المصدر فقد عرضت نشرة عمالية على بعض العمال وبالرغم من ان النشرة صادرة عن نقابتهم فقد قال لهم الباحث انها من وضع بعض رجال الاعمال واصحاب المشروعات الصناعية. وفى الحال حكم العمال على هذه النشرة بانها متعالية ومتغترسة وتحتوى على بيانات خيثة تؤدي الى السيطرة على العمال. ونستنتج ان العمال كان حكمهم على النشرة من حيث مصدرها وليس مضمونها. وليس مصدرها الحقيقى بل مصدرها المزعوم.

## (٢) ينبغي ان يتوفر فى المرسل مجموعة من الشروط منها :

(أ) وجود مهارات اتصالية - اى يجب ان يتوفر فى المرسل القدرة والمهارة فى استخدام اللغة اللفظية سواء كانت منطوقة او مكتوبة. فيكون لديه مهارة فى الكتابة او مهارة فى الخطابة ومهارة فى المناقشة وهذه المهارات تؤثر على مقدرة المرسل فى صياغة الرسائل التى تعبر عن أهدافه ونواياه وان يكون لديه مهارة وقدرة على متابعة استجابة للمستقبل لرسالته.

## (ب) توافر مستويات معرفية مناسبة :-

ويقصد بالمعرفة التى تؤثر فى فاعلية عملية الاتصال لاذ يجب ان يكون المرسل ملما برسالته عارفا بكيفية تصميمها بطريقة تجذب انتباه المستقبل وتساعد على ادراكها، ويتضمن كذلك معرفته بخصائص واتجاهات المستقبل وايضا بمعرفة خصائص وسائل الاتصال وفاعلية كل منها حتى يمكنه اختيار الوسيلة او الوسائل التى تناسب مع المستقبل.

## ٢-٧ عوامل متصلة بالرسالة :-

هناك مجموعة من الشروط الواجب مراعاتها فى اعداد الرسالة لضمان

استجابة المستقبل لها :-

(١) ان تصمم الرسالة بحيث تجذب انتباه المستقبل وحتى يتحقق ذلك ينبغي مراعاة:-

أ - ان يتناسب موضوع الرسالة مع حاجة المستقبل، فالرسالة التى يجد فيها المستقبل

مصلحته او تحقق له حاجات معينة يهتم بها وتلقى استجابة كبيرة من جانبه وتجاوب معها. اذ ان المستقبل يعتبر حر في اختيار مايشاء من الرسائل المتاحة له. وقد توصل فرانك لوثر الى قاعدة تقول ان الاختيار متوقف على العلاقة بين الفائدة التى ينتظرها المستقبل من اى جهة والجهد الذى يبذله من جهة اخرى ويعبر عن ذلك على النحو الآتى :-

### الآختيار - الفائدة المرجوة من الرسالة الجهد المبذول فى الحصول عليها

فمن الواضح ان القارئ (المستقبل) يفضل فرص الاطلاع المتيسرة له عن الذهاب الى مكان بعيد للحصول عليها. ولكن فى حالة الاهتمام بخبر معين فإن المستقبل يكون على استعداد لبذل جهود مضاعفة لكي يعرف هذا الخبر.

ب - صياغة الرسالة حيث تحتوى على مثيرات تضمن استمرار انتباه المستقبل وتشوقه لمتابعة الرسالة.

ج - اختيار الوقت المناسب لاستقبال الرسالة. فلكي تلقى الرسالة استجابة من المستقبل ينبغي ان توجه اليه فى اوقات وازمان تتناسب مع ظروفه.

(٢) يجب ان يصوغ المرسل رسالته صياغة تناسب المستقبل فلا يستعمل الا الرموز او اللغة التى يفهمها هذا المستقبل فالرمز الذى يستخدمه المرسل فى رسالته يدل على معنى معين. فالكلمة مثلا ليست الشئ ذاته وانما يرمز له. اى ان الرمز يثير فى المستقبل معنى معين او مدلول معين ولكي تتحقق عملية الاتفعال ينبغي ان يتماثل المعنى الذى يثيره الرمز عند المستقبل، مع المعنى الذى قصده المرسل عند صياغته.

ونستطيع ان ندرك اهمية ذلك لنجاح عملية الاتصال اذا تصورنا ان شخصين يتحدثان بلغتين مختلفتين فانهما لايقدران على التفاهم عن طريق الكلام او الكتابة لسبب عجز كل منهما عن الربط بين الألفاظ التى يسجلها ومعانى هذه الألفاظ. ويتوقف

تمائل المعنى للرمز بين المرسل والمستقبل على وجود الخبرات المشتركة بينهما أو إطار دلالي مشترك.

(٣) ينبغي ان تصاغ الرسالة بما تتناسب مع وسائل الاتصال المتاحة للمرسل فالرسالة التي تبذل جهود مضيئة في اعدادها مع عدم توفر الوسيلة التي تناسبها لنقلها الى المستقبل تصبح عديمة الجدوى.

### ٣-٧ عوامل متصلة بالمستقبل :-

فالمستقبل هو الشخص أو مجموعة الاشخاص التي تستقبل الرسالة وهذه الرسالة تصل الى المستقبل في صورة رمزية غالبا ويقوم المستقبل بترجمة الرموز او فكها فيبدأ المستقبل تفهم الرسالة بالربط بين الرمز ومعناه، ويفهم المستقبل الرسالة في ضوء خبراته السابقة وحاجاته، وكلما تشابهت خبراته مع خبرات المرسل المتصلة بموضوع الرسالة ازداد فهمه وزاد احتمال نجاح عملية الاتصال، وسوف نتناول العوامل المتصلة بالمستقبل بالتوضيح.

(١) يؤثر الاطار الدلالي للمستقبل على استجابته للرسالة، فالرسالة تصبح مجرد حروف معينة على الورق ولا قيمة لها. والاصوات تصبح لامغزى او معنى لها حينما ينعدم الفهم وتكون الرموز غير مفهومة للمستقبل فكل جماعة وكل فرد له مجموعة من التصورات والاتجاهات تتحكم في سلوكه وفي نظراته للأشياء هذه التصورات مشتقة من بيئته وثقافته.

فليس بالضرورة ان يدرك الانسان الدلالة الحقيقية للأشياء الجديدة باستمرار ولكنه يكون بنفسه مدلولاً عن هذه الأشياء على ضوء خبرته السابقة وفي ضوء اطاره الدلالي ليفسر هذا الشيء الجديد على ضوئه.

فالمرسل الذى يظن ان مايقدمه من معلومات او افكار سوف تفهم بالطريقة التى يفهمها هو بها. لكنه بذلك قد اغفل ان المستقبل له اطاره الدلالى الذى يجعله يفسر هذه الرموز ويخلع عليها معانى معينة قد تتفق مع مايقصده المرسل وقد تختلف معه فيها. وعلى ذلك فكلما كان للمستقبل اطارا دلاليا يتفق مع الاطار الدلالى للمرسل ساعد ذلك على فهم ماتعنيه الرموز ونجاح عملية الاتصال.

(٢) قصور الادراك الحسى للمستقبل. فالانسان يدرك الرسالة التى تعرض عليه عن طريق حواسه من سمع وبصر ولمس وشم وذوق، الا ان السمع والبصر هما اهم الحواس فى عملية الاتصال، وعلى ذلك فاذا كانت هذه الحواس بها قصورا او معطلة لسبب او لآخر يمكن ان تعوق عملية الاتصال مهما بذل المرسل من جهد فى تنظيم افكاره وفى اعداد رسالته.

(٣) دافعية المستقبل الى المعرفة : من الخطأ الاعتقاد بأن ادراك المستقبل للرسالة امر مضمون بمجرد ان يرسلها المرسل عبر وسيلة من الوسائل. وخاصة فى الاتصال الجماهيرى. اذ لوحظ ان الانسان يدرك مايريد ان يدركه ويعرف عما لايهتم به، ويتوقف ذلك على ما لدى الانسان من دوافع او حاجات يريد اشباعها. سواء كانت هذه الحاجات، اولية او ثانوية وكما سبق القول بأن المستقبل حر فى اختيار ما يشاء من الرسائل المتاحة له. وكلما كانت الرسالة تحقق له حاجات معينة سعى هو بنفسه الى اختيار هذه الرسالة.

(٤) الظروف المحيطة بالشخص المستقبل للرسالة تؤثر تأثيرا كبيرا على مدى تقبله الرسالة او رفضها اذ من الملاحظ ان انتشار الاوبئة تكون فرصة لتقبل الشخص للرسالة التى تطالبه بالتطعيم واتباع التعليمات الصحية.

#### ٤-٧ عوامل متصلة بوسائل الاتصال :-

سبق ان عرفنا الوسيلة بأنها الرمز او الشكل او اللغة التى يستخدمها المرسل لنقل الرسالة من المستقبل وهذه الرسائل كثيرة ومتنوعة سواء كانت وسائل لفظية منطوقة او مكتوبة او وسائل غير لفظية. ولكل وسيلة من وسائل الاتصال مزايا ونواحي قصور. وكلما توفر عدد من هذه الوسائل اتاح ذلك الفرصة للمرسل لان يختار من بينها الوسيلة التى تتناسب مع الهدف المقصود. وتتناسب مع صيغة الرسالة، ومع طبيعة المستقبل وخصائصه.

اذ لوحظ ان هذه الوسائل تتباين فيما بينها من حيث قدرتها على تحقيق هدف او اهداف معينة كما تتباين ايضا فى مدى قدرتها على نقل رسالة معينة.

هذا بالإضافة الى ان المستقبلين للرسالة يتفاوتون من حيث خصائصهم فمنهم الاميين ومنهم من يعرف القراءة والكتابة ومنهم الرجال ومنهم النساء، ومنهم اطفال، ومنهم الشباب ومنهم الكبار ومنهم اثريين ومنهم الحضرين هذا التفاوت بينهم يجعل امكانية استخدام وسيلة واحدة تناسبهم جميعا امرا صعبا. لذلك فان التنوع فى استخدام الوسائل المختلفة تزيد من فرص مقابلة الفروق الفردية بين الافراد المستقبلين وهذا من شأنه يساعد على نجاح عملية الاتصال.



## الفصل الثاني

### نماذج ونظريات الاتصال



## تجريد :-

إن علاقات الاتصال غالباً ما تساعد على نشوء، وتتبع من أنواع أخرى من العلاقات الاجتماعية، ولكنها تبقى مميزة لأغراض التحليل. كما أن حقيقة العلاقة والتكيف المشترك وفقاً للظروف والحقائق والأوضاع بين المرسل والمستقبل، تعد هامة عند تشكيل رأينا في الاتصال كما أنها تعد ضرورة لفهم الفروق بين النماذج والنظريات الخاصة بالاتصال الاجتماعي.

### ١ - نماذج الاتصال :-

لقد بذلت محاولات عديدة لتوضيح عملية الاتصال وتحليلها ووصف أبعادها وتشخيص مجالاتها، وذلك في شكل نماذج لتنظيم المعلومات وعقد المشابهات. وسوف نناقش بعض هذه النماذج وفقاً للمراحل التالية .

#### ١-١ المرحلة الكلاسيكية (قبل الميلاد) :-

من الصعوبة أن نقرر بالتحديد متى وكيف أصبح علم الاتصال عنصراً هاماً في حياة الإنسان. يقول المؤرخون إن هناك اهتماماً واضحاً بالاتصال وبدوره في الشؤون الإنسانية، ظهر قبل القرن الخامس قبل الميلاد وفي كتابات البابليين والمصريين القدماء وفي إلياذة هوميروس وغيرها، وكان من الطبيعي أن نرى الأديان منذ العصور القديمة تدعم أهمية الكلمة ومفعولها.

ويعد كل من أرسطو الذي عاش فيما بين عامي (٣٢٢-٣٨٥) قبل الميلاد

ومعلمه "أفلاطون" الذى عاش فيما بين (٣٤٧-٤٢٧) قبل الميلاد - مؤسس الدراسات القديمة لفن الاتصال. وقد توصل كل واحد منهما إلى أن الاتصال فن أو صناعة يمكن تعليمها بالتمرين، وأنه علم قائم بذاته كما ذكر ذلك "أرسطو" فى افتتاحية علم البلاغة :  
 "إن كل الناس - إلى حد ما - يحاولون مناقشة عبارات ويتمسكون بها بطريقة عشوائية أو من خلال التمرين أو العادات المكتسبة. وبما أن الطريقتين محتملتان، فإن الموضوع يمكن معالجته بطريقة منظمة. فمن الممكن أن نبحث عن الأسباب التى تجعل بعض الخطباء ينجحون بالتمرين بينما ينجح الآخرون تلقائياً، ولأحد يستطيع أن ينكر أن مثل هذا البحث عمل علمي"

وقد وصف "أرسطو" الاتصال بأنه عملية تجرى بين الخطيب أو المتحدث الذى يبتكر حجة يقدمها فى شكل قول للسامعين والجمهور، وهدف المتحدث أن يعكس صورة إيجابية عن نفسه، وأن يشجع أفراد الجمهور على استقبال الرسالة :  
 وجد الاتصال ليؤثر فى اتخاذ القرارات.. فالمتحدث عليه ألا يكتفى بأن تكون حجته واضحة وجديرة بأن تصدق فحسب، بل عليه أن يبرز شخصيته الصحيحة وأن يضع مستمعيه فى الإطار العقلى الصحيح.



شكل (١)

فالاتصال إذن بالنسبة لأرسطو هو نشاط شفهي، يحاول فيه المتحدث أن يقنع غيره وأن يحقق هدفه مع مستمع، عن طريق صياغة قوية ماهرة للحجج التى يعرفها.  
 وخلال الفترة نفسها جمع "أفلاطون" ما اعتقد أنه ضرورى لدراسة البلاغة، ليساهم بشرح أوسع للسلوك البشرى. ومجال هذه الدراسة يشمل دراسة طبيعة

الكلمات، وطبيعة الناس وطرق مجابتهم للحياة، ودراسة طبيعة التنظيم والطرق التي تؤثر على الناس. وهكذا فعلى الرغم من أن الدراسات الأولى فى الاتصال ركزت على الحديث السياسى، فإنها عرفت كنظام يساعد على فهم كيفية الإقناع، وكان لابد من تطوير نظرية أوسع وأكثر شمولاً.

### ٢-١ مرحلة الانقسام والجدل (العصور الوسطى وعصر النهضة) :-

ان الانسجام والاتجاه للذين ميزا الاتصال فى الفترة الكلاسيكية قد حدث نقيضهما فى هذه المرحلة. حيث ركزت دراسات الاتصال على الجدل والأدب المكتوب وكانت هناك رغبة أيضا فى الأسلوب الكلامى والتركيب والإشارة.

### ٣-١ مرحلة النمو المتداخل فى فروع المعرفة (أواخر الأربعينات والخمسينيات) :-

فى أواخر الأربعينات وبداية الخمسينيات من القرن العشرين اتسع مجال الاتصال اتساعا كبيرا، واتسعت الدراسات فى البلاغة والكلام فى أواخر الأربعينات والخمسينيات لتشمل الأداء الشفهي، الصوت والإلقاء، والمناظرة والمسرح وفسولوجيا الكلام وعلم أمراض النطق. وكان النمو والتطور فى الصحافة ووسائل الاتصال الجماهيرية أكثر بروزا من حب الناس للتلفاز والمجهرودات المبذولة لفهم آثاره، ففى كثير من الأعمال القديمة التى كتبت فى الخمسينيات بدأ التركيز على وسائل خاصة كالصحف اليومية والمجلات والمذيع والتلفاز - يتحول إلى اهتمام أعم بطبيعة وتأثير الوسائل الجماهيرية والاتصال الجماهيرى.

وبنهاية الخمسينيات ظهرت عدة كتابات مهدت لظهور وجهات نظر فى

الاتصال أكثر ترابطاً وتكاملاً، وهذه هي السنوات التي أسست فيها الجمعية الوطنية لدراسة الاتصال، (التي تسمى الآن الرابطة الدولية للاتصال)، وكان هدفها توحيد الدراسات في مجال الاتصال وذلك بدراسة العلاقات بين الكلام واللغة والوسائل ومهدت هذه التطورات للنمو السريع للاتصال ليكون علماً مستقلاً بذاته.

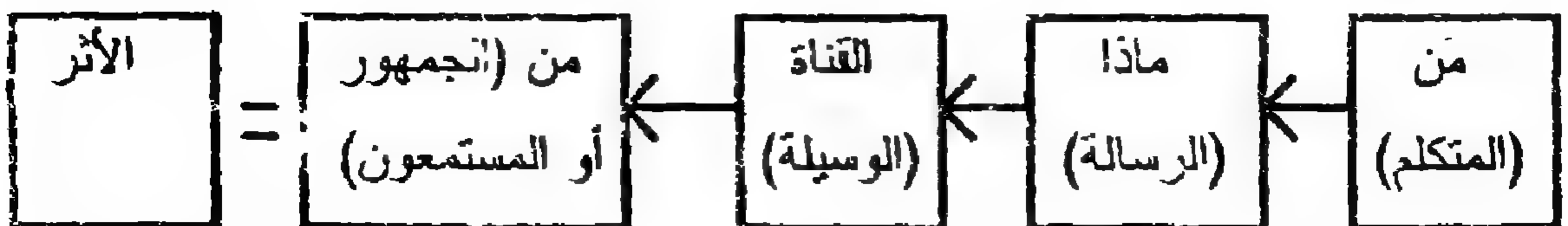
### (١) وجهة نظر " لاسويل Lasswell " عن الاتصال :-

كان من بين التطورات التي حدثت في هذه الفترة ظهور عدد من الكتابات التي بحثت في وصف طبيعة عملية الاتصال، فمن أشهر أمثلة تشخيص الاتصال ما طورته "هارولد لاسويل" العالم السياسي عام ١٩٤٨م نتيجة لعمله في مجال الدعاية.

قدم "لاسويل" منظوراً عاماً للاتصال تجاوز حدود العلوم السياسية، فقال إن عملية الاتصال يمكن توضيحها بالعبارة اليسيرة التالية :

"من يقول ماذا ولمن وبأي وسيلة وبأي أثر"

ركز "لاسويل"، كما فعل "أرسطو" من قبله بألفي عام، على الرسالة اللفظية. واهتم بعناصر الاتصال ذاتها، وهي : المتحدث، والرسالة، والمستقبلون، غير أنه استعمل مصطلحات أخرى. وكلاهما عد الاتصال عملية ذات اتجاه واحد يؤثر فيها الفرد على غيره عن طريق الرسائل التي يبثها.



شكل (٢)

وتقدم "لاسويل" تعريفاً أعم وأشمل للقناة فشملت الوسائل الجماهيرية بالإضافة إلى الحديث اللفظي بوصفه جزءاً من عملية الاتصال، وكتبت طريقته أيضاً منظوراً أعم لهدف أو تأثير الاتصال مما قدمت طريقة أرسطو، فالإتصال عنده يمكن أن يحقق الإعلام والتسلية، والإثارة والإقناع.

## (٢) نموذج شانون و "ويفر" :-

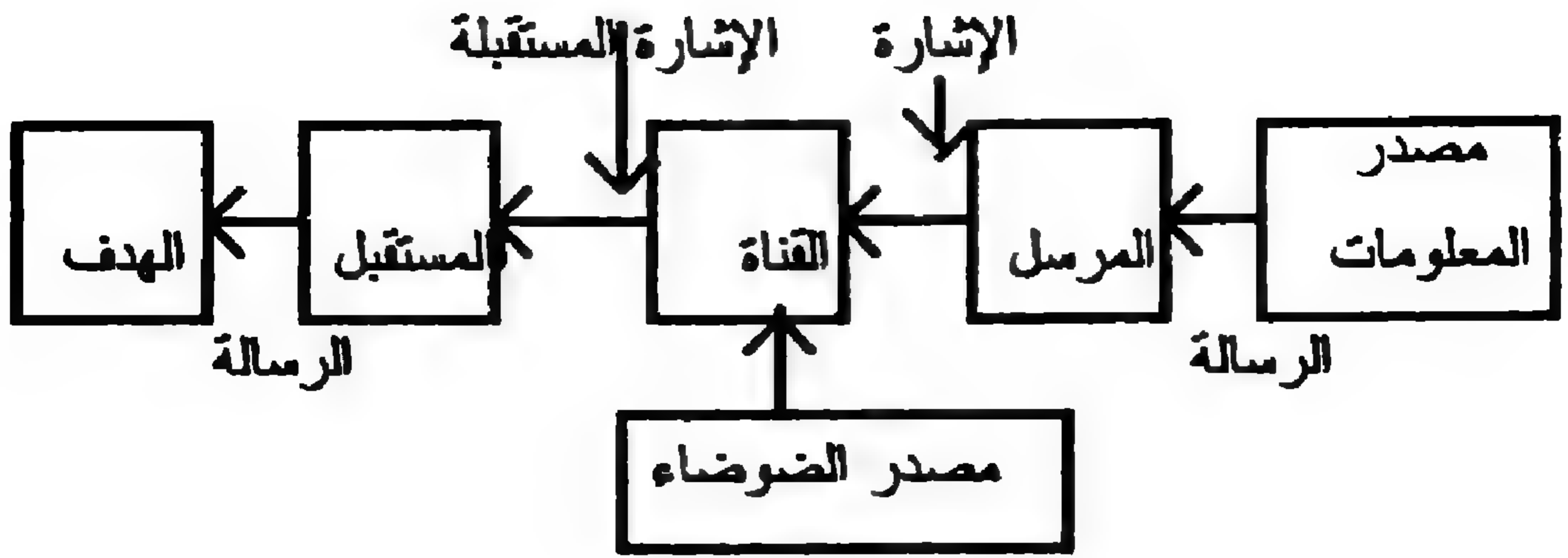
بعد عام من ظهور طريقة "لاسويل Lasswell" نشر كلود شانون "نقل البحث الذي أجراه لشركة بل للهاتف" لدراسة المشكلات الهندسية لإرسال الإشارات، وكانت هذه النتائج هي أساس نموذج "شانون Shannon و ويفر Weaver" للاتصال. ففي كتابهما "النظرية الرياضية للاتصال The Mathematical Theory of Communication" يصف المؤلفان طبيعة عملية الاتصال بقولهما :

"سوف يستعمل مصطلح الاتصال هنا بصورة واسعة ليشمل جميع الطرائق التي يمكن أن يؤثر بها عقل على آخر. وهذا بالطبع لا يشمل الكلام المكتوب والمنطوق فحسب لكنه يشمل أيضاً الموسيقى والفنون التصويرية والمسرح والباليه، ويشمل في الحقيقة كل السلوك".

وكما هو موضح في الشكل (٣) فقد وصف شانون و "ويفر" الاتصال من

خلال ستة عناصر، هي :

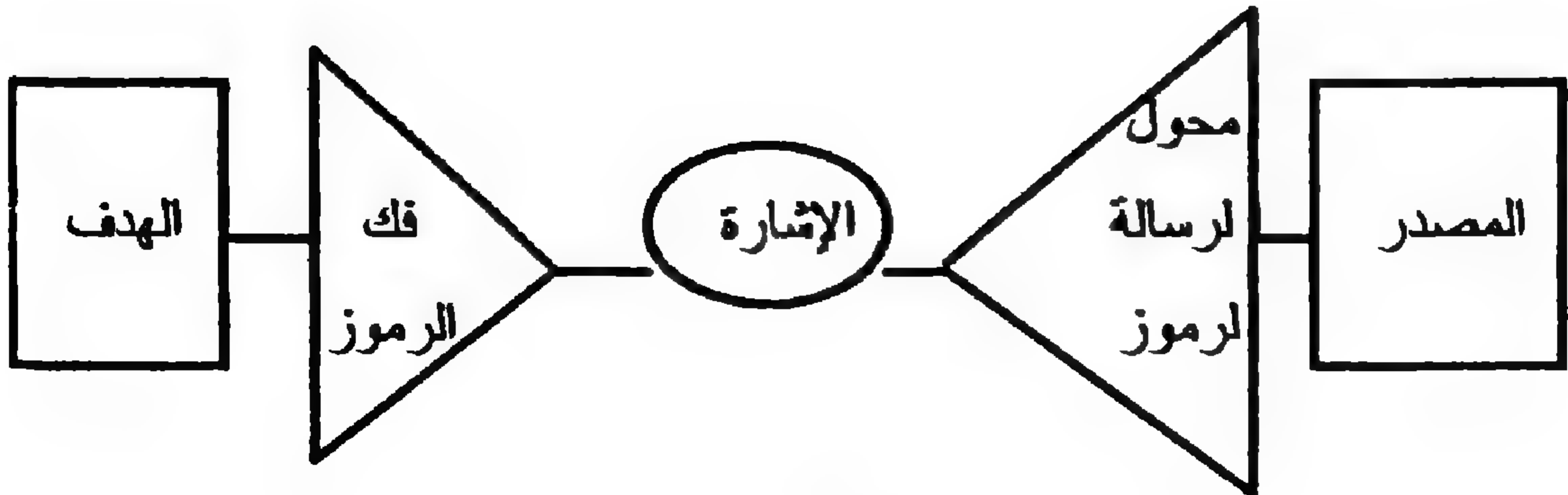
- |                     |                   |
|---------------------|-------------------|
| (١) مصدر المعلومات. | (٤) مستقبل.       |
| (٢) مرسل.           | (٥) هدف.          |
| (٣) قناة.           | (٦) مصدر للضوضاء. |



شكل (٣)

ومصدر المعلومات هو الذي يختار رسالة معينة من بين مجموعة من الرسائل الممكنة، وقد تتكون هذه الرسالة من كلمات منطوقة أو مكتوبة أو من صور أو موسيقى إلخ...

ويحول جهاز الإرسال هذه الرسالة إلى رموز ترسل بواسطة قناة الاتصال من المرسل إلى المستقبل. وفي حالة الهاتف تكون القناة سلكية، والإشارة تياراً كهربائياً متغيراً في السلك، والمرسل هو مجموعة الأجهزة (هاتف أو مرسل.. إلخ) التي تحول الصوت إلى ذبذبات التيار الكهربى. وفي الحديث الشفهي فإن مصدر المعلومات يكون العقل، والمرسل يكون الجهاز الصوتى الذى ينتج أمواجاً صوتية في الإشارة التي ترسل في الهواء (القناة).



شكل (٤)

والمستقبل هو نوع من المرسل المعكوس يغير الإشارة المرسل إلى رسالة مرة أخرى، وينقل هذه الرسالة إلى الهدف، فعندما أتحدث إليك فإن عقلي يكون مصدر المعلومات، وعقلك هو الهدف، وجهازى النطق هو المرسل، وأذنك والعصب الثامن هما المستقبل.

وتقدم وجهة النظر هذه توسعاً واضحاً فى فكرة الاتصال لتشمل أنشطة أخرى كالموسيقى، والفن، والباليه، والمسرح، وكل السلوك البشرى، على الرغم من أن هذه المدلولات بعيدة الأثر ولم تدرس لفترة من الزمن. وشملت نظرية "شانون و ويفر" مثل نظرية "لاسويل"، ليس فقط القنوات الكلامية وإنما شملت أيضاً الإشارات، ووضع الجسم، وأشكالاً أخرى من السلوك غير اللفظى.

وفى توضيحهما لنظريتهما أدخل "شانون" و "ويفر" مصطلح (ضوضاء) الذى كان يرمز لآى تشويش يتداخل مع إرسال الإشارة من مصدرها إلى هدفها، كالتشويش فى جهاز الراديو، أو الضباب الكثيف، أو صفحات الجريدة المبتلة غير الواضحة، وطورا أيضاً فكرة قناة التصحيح واعتبراها وسيلة للتغلب على المشكلات التى يخلقها الصوت. ويقوم بتشغيل قناة التصحيح مراقب يقارن بين الإشارة الأساسية التى أرسلت بتلك التى تم استلامها، وعندما تختلف الإشارتان ترسل إشارات إضافية لتصحيح الخطأ.

### (٣) نماذج "شرام Schramm" :-

نشر "ولبور شرام" موضوعاً عام ١٩٥٤م عنوانه "كيف يعمل الاتصال"، قدم فيه عدة نماذج إضافية عن ديناميكية عملية الاتصال. وأول هذه النماذج (شكل ٥) هو تطوير لنموذج "شانون و ويفر". قال "شرام" فى وصف هذا النموذج :

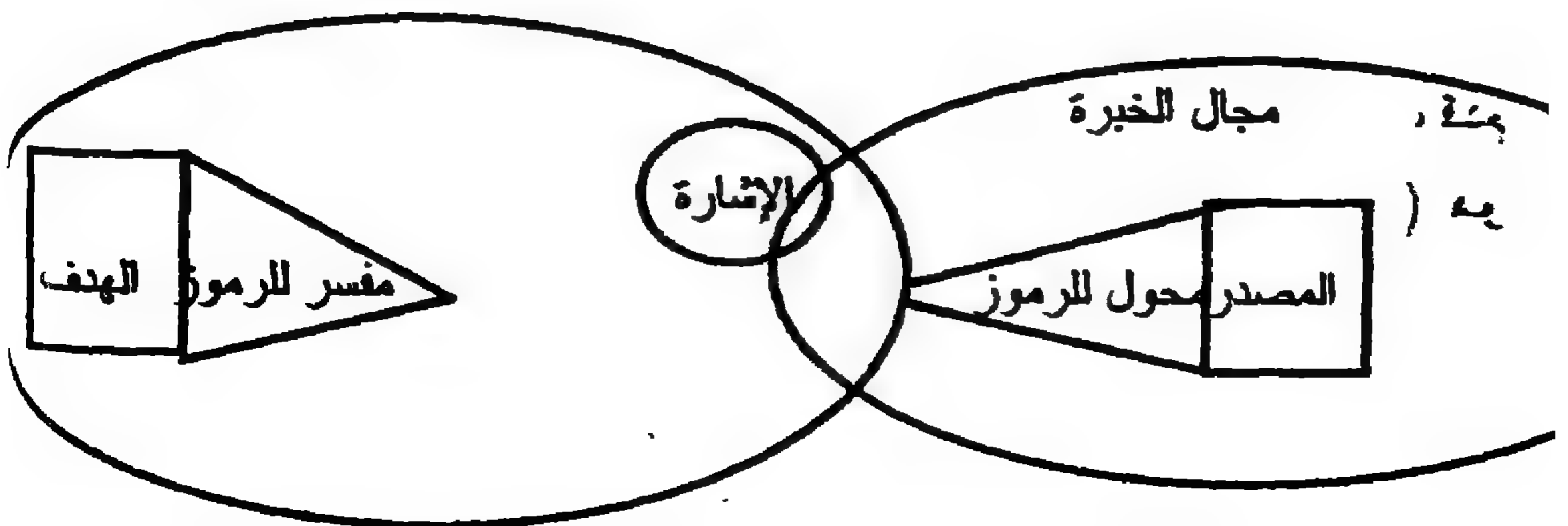
"يمكن أن يكون المصدر فرداً (يتحدث أو يكتب أو يرسم أو يشير)، ويمكن أن يكون المصدر هيئة (كجريدة أو دار نشر أو محطة تلفاز أو استديو سينمائي). وتكون الرسالة في شكل حبر على الورق، أو موجات صوتية في الهواء، أو ترددات في تيار كهربائي، أو إشارة باليد، أو علماً في الهواء، أو أى إشارة أخرى يمكن شرحها لإعطاء معنى.

والهدف قد يكون شخصاً يستمع أو يشاهد أو يقرأ، وقد يكون عضواً من مجموعة يشترك في مناقشة - على سبيل المثال - أو مستمعاً في محاضرة، أو جمهوراً يشاهد مباراة كرة، أو مظهرة، أو يكون عضواً في جماعة خاصة نسميها جمهوراً، مثل قارئ الجريدة أو مشاهد التلفاز

فالاتصال عند "شرام Schramm" مجهود هادف يرمى إلى توفير أرضية مشتركة المصدر والمستقبل.

يقول "شرام" :

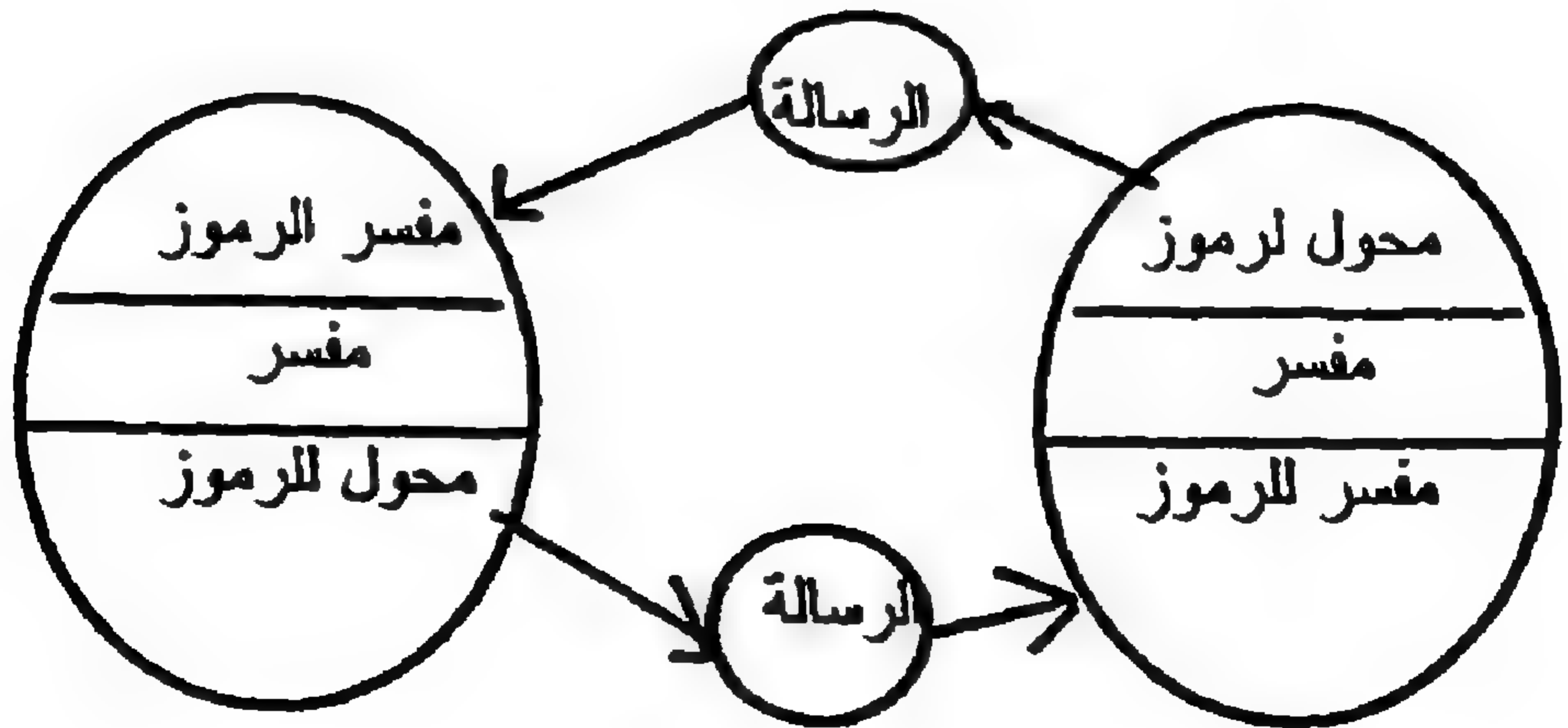
"ماذا يحدث عندما يحاول المصدر أن ينشئ هذه العلاقة مع المستقبل المستهدف؟ أولاً : يحول المصدر رسالته إلى رموز، وذلك بأن يحول المعلومات أو المشاعر التي يريد إرسالها إلى شكل يمكن إرساله. فالصور التي في أذهاننا لا يمكن إرسالها إلا بعد أن تحول إلى رموز. وبمجرد أن تتحول الرسالة إلى رموز وترسل فإنها تفقد الصلة بمرسلها، ويختار المرسل فيما إذا كان المستقبل للرسالة قد استقبلها وفسرها دونما تغيير أو تشويش، أو ما إذا كانت الصورة في رأس المستقبل ستحمل أى شبه لتلك التي في رأس المرسل".



فى هذا النموذج قدم " شرام " مفهوم مجال الخبرة الذى اعتبره ضرورياً ليقرر ما إذا كانت الرسالة ستصل إلى الهدف بالطريقة التى قصدتها المصدر . وخلص إلى أنه فى حالة عدم وجود ميادين خبرة مشتركة، ولغة مشتركة، وخلفيات مشتركة، وثقافة مشتركة وما إلى ذلك، فإن احتمال أن تفسر الرسالة بطريقة صحيحة يكون ضعيفاً.

تتبع "شرام" الطريق نفسه الذى سلكه " شانون و ويفر "، فاقترح أهمية التغذية الراجعة كوسيلة للتغلب على مشكلة الضوضاء والتشويش، فقال إن التغذية الراجعة تخبرنا بالكيفية التى فسرت بها رسائنا، فرجل الاتصال ذو الخبرة يهتم بالتغذية الراجعة، ويغير رسالته فى ضوء ما يلاحظ أو ما يسمع من المستقبلين

وكما هو موضح فى الشكل (٦) فإن شرام يؤمن بأن المستقبل عندما يصدر التغذية الراجعة يصبح مرسلًا، ويلغى ضرورة التفرقة بين الاثنين فى وصف عملية الاتصال. فكل واحد منهما يوصف بأنه مصدر ومستقبل للرسالة، فالاتصال دائرى ويختلف عن الاتصال القديم ذى الاتجاه الواحد.

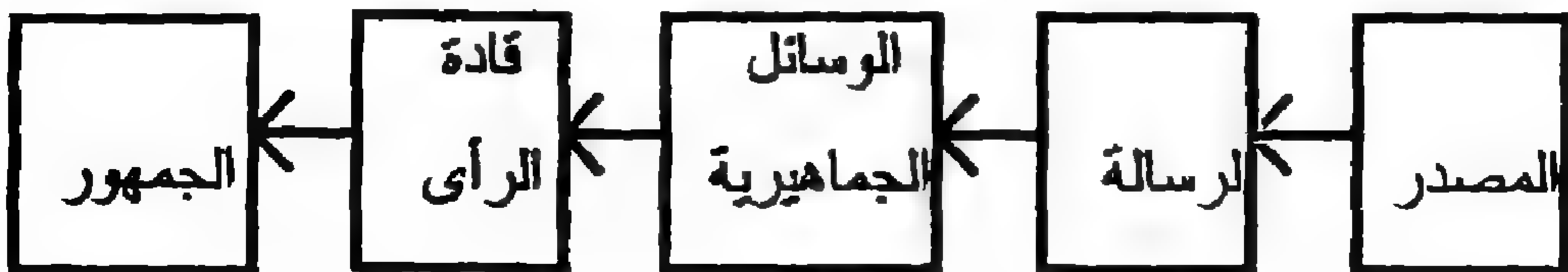


شكل (٦)

كانت وجهة نظر "سرام" عن الاتصال أكثر دقة من كثير من مثيلاتها في هذه الفترة، وأضافت عناصر جديدة في وصف العملية. فبالإضافة إلى تأكيد عناصر المصدر والرسالة والهدف، فإنها أوضحت أهمية عملية تكوين وفك الرموز، ودور ميدان الخبرة. هذا بالإضافة إلى أن النماذج السابقة كانت تقرر أن المستقبل قد يكون شخصاً واحداً أو جماعة، ولكن هذا النموذج يعين أن المصدر يمكن أن يكون فرداً أو جماعة أيضاً. وفي العملية الحقيقية لا يمكن التمييز بين المصدر والمستقبل في واقع الأمر.

#### (٤) نموذج "كاتز و لازارسفيلد Katz and Lazarsfeld " :-

في عام ١٩٥٥م قدم عالما العلوم السياسية "إياهو كاتز" و "بول لازارسفيلد" مفهومهما عن تدفق الاتصال على مرحلتين في كتابهما "التأثير الشخصي"، وقد بنيا النموذج على بحث سابق وجدافيه أن المعلومات المقدمة من الوسائل الجماهيرية لاتصل كما ينبغي، ولايكون لها أثر على المستقبلين كما تزعم وجهات النظر السابقة عن الاتصال. وقد أوضح بحثهما أن الرسائل السياسية المذاعة والمطبوعة تبدو ذات تأثير ثانوي ضئيل على قرار الناخبين في عملية التصويت.



شكل (٧)

ونتيجة للبحث عن سبب عدم وجود هذا الأثر، فقد طورنا وجهة نظر توضح  
 الصلة بين الحركة الديناميكية الذاتية ووسائل الاتصال الجماهيرية.

وخلال دراساتها اللاحقة وجدنا أن الناخبين المترددين في اتخاذ قرار الترشيح  
 يتأثرون عادة بمن حولهم من الناس، أكثر من تأثرهم بالمعلومات التي تقدم عن طريق  
 وسائل الاتصال الجماهيرية، فالأزواج يتأثرون ببعض، وكذلك أعضاء النادي الواحد  
 والعمال بزملائهم، والأطفال بوالديهم وهكذا. وأوضح بحثهما كذلك أن بعض الناس  
 أكثر تأثراً من غيرهم دائماً، وهذا الاكتشاف جعلهما يستنتجان أن: "الأفكار دائماً  
 تنساب من المذيع أو عن طريق المطبوعات إلى قادة الرأي ومنهم إلى من هم أقل  
 نشاطاً من قطاعات السكان" - في تدفق على مرحلتين. (أنظر الشكل ٧).

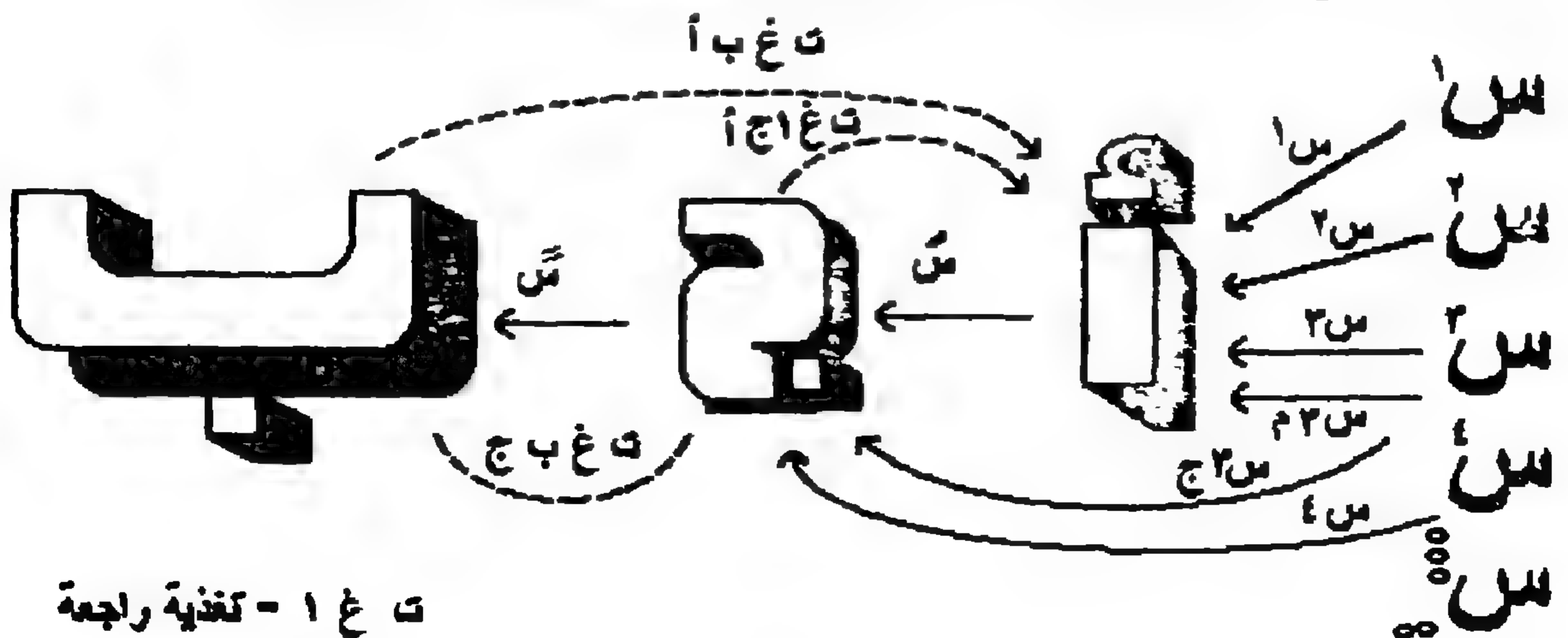
وفي بعض النواحي يشبه مفهوم التدفق على مرحلتين إلى حد كبير الآراء  
 السابقة عن الاتصال. وعلى الرغم من أن الأبحاث اللاحقة قد اقترحت أن هذا المفهوم  
 يمكن تطبيقه على حالات محددة فقط، فإن هذه الصيغة أوضحت الصلة بين الاتصال  
 وجهاً لوجه والاتصال الجماهيري كما لفتت النظر إلى فكرة قادة الرأي.

#### (٥) نموذج "وستلي و ماكلين Westly and Maclean" :-

أثناء هذه الفترة نفسها طور "بروس وستلي Westly" و "مالكولم س.  
 ماكلين Maclean" وصفا لعملية الاتصال، واختلف نموذجهما عن الطرق المألوفة  
 السابقة، وذلك بأن اقترحا أن الاتصال لا يبدأ بمصدر بل بمجموعة من الإشارات أو  
 الرسائل المحتملة. ففي رأي "وستلي" و "ماكلين" أن هناك عدداً كبيراً من الإشارات  
 والرسائل المحتملة في بيئة القائم بالاتصال سمياًها (سينات) في نموذجهما.  
 فالإشارات يمكن أن تكون (س) واحدة أو عدداً منها، مثل: السمع، واللمس، والنظر  
 (٣س).

ويوضح النموذج أنه في حالة معينة تختار بعض هذه الإشارات العديدة (السينات) بواسطة الفرد نفسه وفي بيئته، غير أنها تتصل لتكون رسالة جديدة (س<sup>١</sup>) كما تكون في قصة جديدة، أو إعلاناً أو خطبة على سبيل المثال . فالشخص (أ) ينظر إليه كمرسل للرسالة الجديدة (س<sup>١</sup>) لشخص ثان (ج)، فإذا كان الشخص (ج) حاضراً في الحالة التي أشار إليها (أ) فإن (ج) أيضاً ستكون له أيضاً بعض المعلومات الأساسية عن الموقف (س<sup>٢</sup> و س<sup>٣</sup>)، وإذا ما رغب هذا الشخص، فإن (ج) يمكن أن يسأل (أ) عن وصفه للحادث، وهذه الأسئلة يمكن أن تصنف كعملية تغذية راجعة، ووضحت في النموذج (ت غ ١ ج أ) - (انظر الشكل ٨). (ت غ ١ = تغذية راجعة).

وللتوضيح، اعتبر أن (أ) مراسل صحفى شاهد حريقاً كبيراً، وكتب أو أخبر رئيس تحريره (ج)، فإن (ج) هذا يمكن أن يكتب ويختصر أو يغير الرسالة. وأخيراً تنشر الرسالة المراجعة وتوزع للمستقبل (ب) الذي يمكن أن يكون مشتركاً في الجريدة أو المجلة. والشخص (ب) يمكن أن يقرر أن يرسل إلى (ج) تغذية راجعة (ت غ) بأن يكتب خطاباً للمحرر على سبيل المثال. وقد يختار الشخص (ب) أن يمد (أ) بالتغذية الراجعة (ت غ ب أ) بأن يكتب مذكرة للمراسل الصحفى يهنئه على القصة.



(شكل ٨)

وقد اعتبر نموذج "وستلى - ماكلين" أكثر تعقيداً من النماذج السابقة، وأدت مكوناته الكثيرة من الخطوط والأشهر إلى النظرة الجديدة إلى الاتصال الذى توسع فى طرق رئيسية عديدة. وقد تعرض النموذج للاتصال الجماهيرى والاتصال الشخصى والعلاقة بينهما، كما وسع مفهوم التغذية الراجعة، واقترح أن الاتصال بدأ برجل اتصال يستقبل رسائل بدلاً من أن يرسلها، كما قدم النموذج مفهوماً مخالفاً للرسائل أو الإشارات أكثر من النماذج الأخرى، وكان هذا هو الإسهام الرابع. إذ كانت النماذج السابقة مهتمة بالرسائل الشفهية وغير الشفهية الهادفة ويرسلها مرسل ليحقق أثراً محددة على المستقبل. وقد أوضح "وستلى - ماكلين" ضمناً أن الرسائل ليست كلها مهمة لعملية الاتصال، ولا أنها قد أرسلت عن قصد أو أنها ناتجة عن نشاط إنسانى. وفى مفهومهما أن الحريق، والعطس، وحادث المرور، أو الدمعة، أو ملابس الشخص، أو حتى الصمت - كلها تعد رسائل مهمة للأشخاص الذين لهم علاقة بها. وأخيراً فإن النموذج قد بين أن الرسائل تتحول أثناء نقلها من فرد إلى فرد آخر. فالرسالة التى بدأت فى س ١، س ٢، س ٣ أو س ٣م فى اتجاه أنقلت بالتالى إلى ج بصيغة كانت قد حولت مرة واحدة من الحدث الأسمى - (س)، أما الرسالة ج التى أرسلت إلى ب فإنها قد تحولت مرتين من الحدث الأسمى - (س).

#### (١-٤) مرحلة التكامل (الستينيات) :-

لقد بذل مجهود كبير فى الستينيات لتجميع التفكير من البلاغة والخطابة والصحافة والوسائل الجماهيرية، إضافة إلى العلوم الاجتماعية الأخرى. ومن المساهمات الهامة لهذا التكامل، كتب أساسية ألفت فى بداية الستينيات تشمل : عملية الاتصال (١٩٦٠)، وآثار الاتصال الجماهيرى (١٩٦٠)، وفى الاتصال البشرى

(١٩٦١)، وفهم الوسائل (١٩٦٤)، ونظريات الاتصال الجماهيري (١٩٦٦).

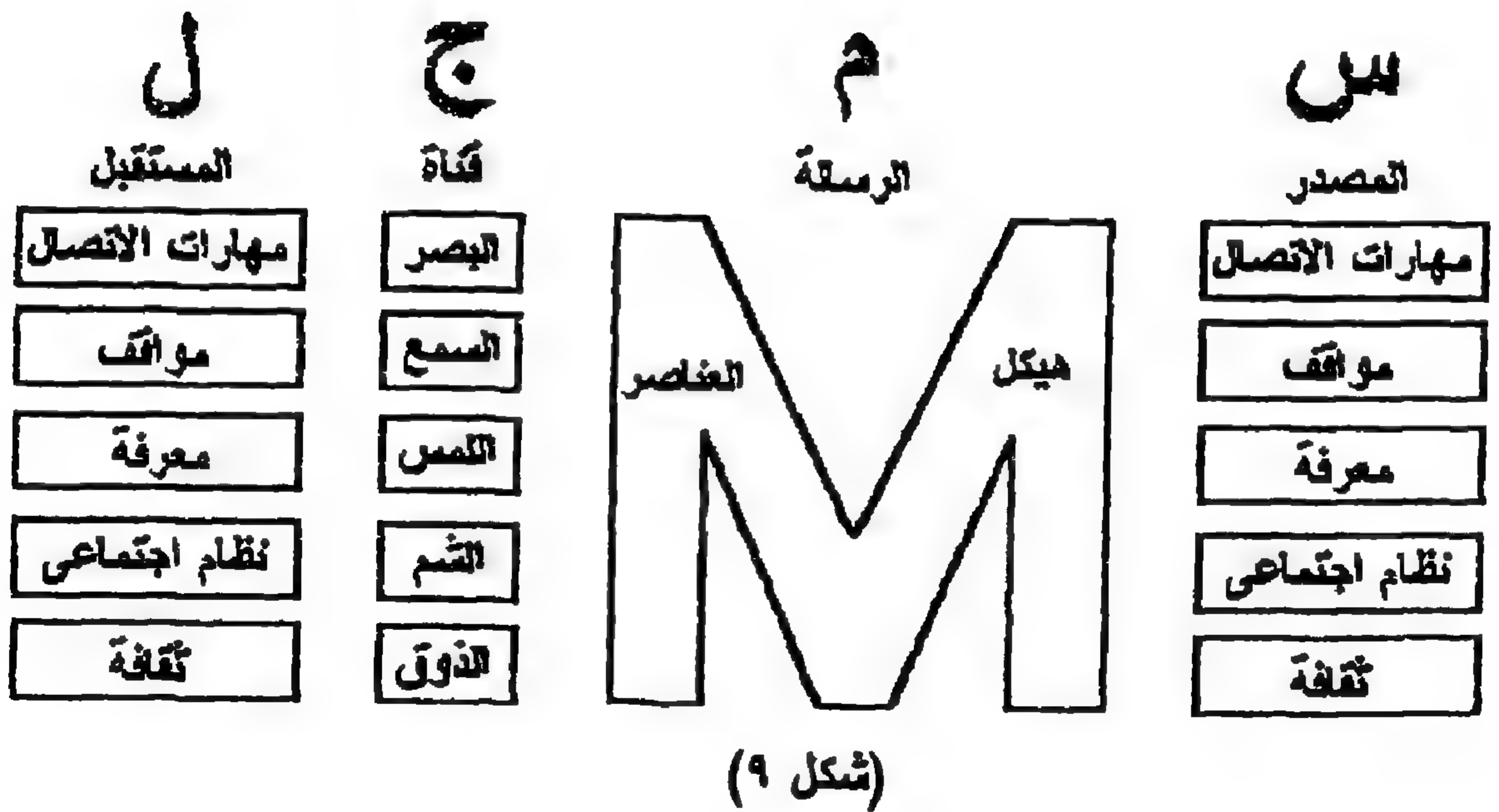
لقد بدأ تطبيق الآراء الشائعة عن الاتصال التي عكستها هذه الكتب على مجالات أخرى مع منتصف ذلك العقد، وارتبط مصطلح الاتصال بمفهوم البلاغة والخطابة في المراجع الأساسية لهذا الميدان خلال تلك السنوات، وفي عام ١٩٦٦ ظهر كتاب "الاتصال الخطابي : منهج سلوكي" وبعد عامين نشر كتاب "مقدمة في الاتصال البلاغي"، وفي أواسط الستينيات ظهرت كتب أساسية تربط الاتصال بالثقافة والإقناع. وقد ظهرت الكتب الأولى التي تحمل عبارة "الاتصال الشخصي" في عناوينها خلال ذلك العقد أيضاً. ولقد حاز الاتصال اهتمام كثير من العلوم الأخرى خلال الستينيات أيضاً، فركز علماء الاجتماع على الديناميكية الجماعية، والعلاقات الاجتماعية، والأصول الاجتماعية للمعرفة. وكتب علماء العلوم السياسية عن دور الاتصال في الحركات والحكم، والرأي العام، والدعاية، وبناء الشخصية السياسية، فأرسوا بذلك الأسس لتطوير مجال الاتصال السياسي الذي ترعرع بعد عقد من الزمان.

وفي الدراسات الإدارية كانت الكتابات في التنظيم، والأدارة، والقيادة وشبكة المعلومات - هي أساس نمو الاتصال التنظيمي، وهو مجال دراسة جديدة نشأ في السبعينيات أيضاً. بالطريقة نفسها فإن الكتابات في علم دراسة الجنس البشري (الأنثروبولوجيا) واللغويات، إضافة للكتابات التي كتبت في الاتصال - مهدت لظهور الدراسات البيئية كمجال مستقل للدراسة. وشجعت إنجازات علماء الحيوان في الستينيات دراسة الاتصال الحيواني.

(١) نموذج "بيرلو Berlo" :-

في السنوات الخمس عشرة الأخيرة تطور عدد من نماذج عملية الاتصال

اعتماداً على أعمال العلماء السابقين. وأكثر ما يذكر في هذا الصدد هو كتاب "ديفيد بيرلو" (عملية الاتصال) الذي ألفه عام ١٩٦٠م. ويبدو الكتاب متأثراً بوجهة نظر "أرسطو" عن الاتصال ويشمل العناصر التقليدية : المصدر والرسالة والقناة والمستقبل. وقد وضع لكل من هذه العناصر عوامل ضابطة، فالمهارات، والمواقف، والمعرفة، والثقافة، والنظم الاجتماعية للمصدر - ذكرت على أنها مهمة لفهم طريقة عملية الاتصال، كما أن المحتوى والمعالجة والرمز مهمة للرسالة، وقد اهتم النموذج بالحواس الخمس بصفاتها قنوات رئيسية للمعلومات وأن العوامل نفسها تؤثر على المستقبلين كمصادر، (الشكل ٩).



وركز "بيرلو" في شرحه للنموذج على ان الاتصال عملية متسلسلة، و"أن المعاني موجودة في الناس وليست في الكلمات"، أي أن تفسير الرسالة بشكل رئيسي يعتمد على

المرسل والمستقبل وماتعنيه الكلمات لهما أكثر من اعتمادها على عناصر الرسالة نفسها.

إن إطار "بيرلو" بتأكيد على أهمية المعنى المرتبط والملازم للرسالة من قبل المصدر والمستقبل، يكون قد دعم وعزز التحول الذي يبعد عن نظريات الاتصال التي تؤكد على بث المعلومات إلى وجهات النظر التي تركز على تفسير المعلومات.

## (٢) نموذج "نيوكومب Newcomb" :-

في عام ١٩٦١ طور عالم النفس "تيودور نيوكومب" نموذجاً للاتصال في كتابه "عملية التعارف"، وكان هدفه في هذا النموذج هو أن يصف ما يحدث بين شخصين حدث تقارب بينهما، فكانت لهذه النظرة للاتصال نتيجة مهمة ليست في حد ذاتها فحسب، بل كان لها أثر كبير على تطوير ما أعقبها من نظرية وبحث.

اعتمدت وجهة نظر "نيوكومب" على نظرية الاتساق أو التوازن التي تقول إن الناس يحتاجون لمحافظة على انسجام مشاعرهم ومعتقداتهم وسلوكهم. ولغرض التوضيح يمكن أن نعتبر أن شخصاً ما (أ) يكن اعتباراً إيجابياً للشخص (ب)، وشعوراً إيجابياً تجاه رسالة معينة أو شيء معين، وليكن مرشحاً سياسياً على سبيل المثال، وأن الشخص (أ) يعتقد أن الشخص (ب) يشاركه الفكرة نفسها عن المرشح السياسي. فإذا تناقشنا حول المرشح واكتشف (أ) أن (ب) لا يشاركه الفكرة نفسها، فإن حالة من عدم التوازن ستحدث حسبما يرى "نيوكومب Newcomb". وفي مثل هذه الحالة فإن إعادة تحقيق التوازن سوف تحتاج إلى واحد أو أكثر من التغيرات الخمسة التالية :

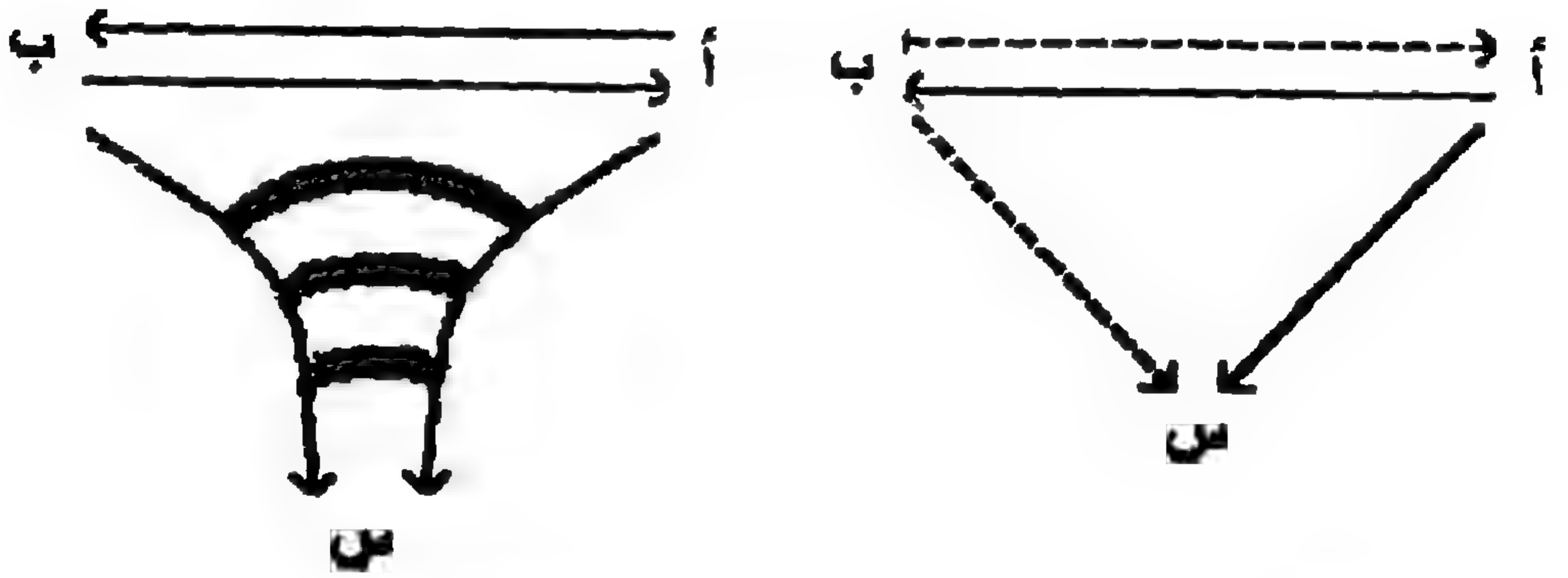
(١) تغيير في شعور (أ) تجاه (س) كأنه يقلل من مدى معارضته للشخص (ب).

(٢) تغيير في إدراكه لشعور (ب).

(٣) تقليل في مدى أهمية شعور (أ) تجاه (س).

(٤) إنقاص في درجة الصلة المشتركة الملاحظة (المدركة) والتي يعزوها (أ) إلى (س) لنفسه ولـ (ب).

وعلى هذا فإن إطار عمل "تيوكومب" يشير إلى أن الشخص (أ) في مثالنا هذا ربما يغير رأيه تجاه المرشح السياسى، أو يغير إدراكه لشعور (ب) تجاه المرشح، أو يقلل من اهتمامه بالموضوع، أو يغير من مدى انجذابه إلى (ب)، وربما يقلل من تقييمه الحالى للنظرة المشتركة بينه وبين (ب) فى مثل هذه المواضع.



(شكل ١١)

(شكل ١٠)

يوضح الشكل (١٠) منظور "تيوكومب" لعملية الاتصال من وجهة نظر الشخص (أ)، ويمكن تحليل الظروف نفسها والملاحظات من وجهة نظر الشخص (ب) الذى يحتل أن يمر بالمراحل ذاتها فى الوقت نفسه تقريباً، كما يوضح الشكل (١١). وكما فعل السابقون فإن صيغة "تيوكومب" اشتملت على إشارات إلى "الأشخاص" و "الرسائل" دون التفرقة الدقيقة بين "المصدر" و "المستقبل"، وإن اختلفت

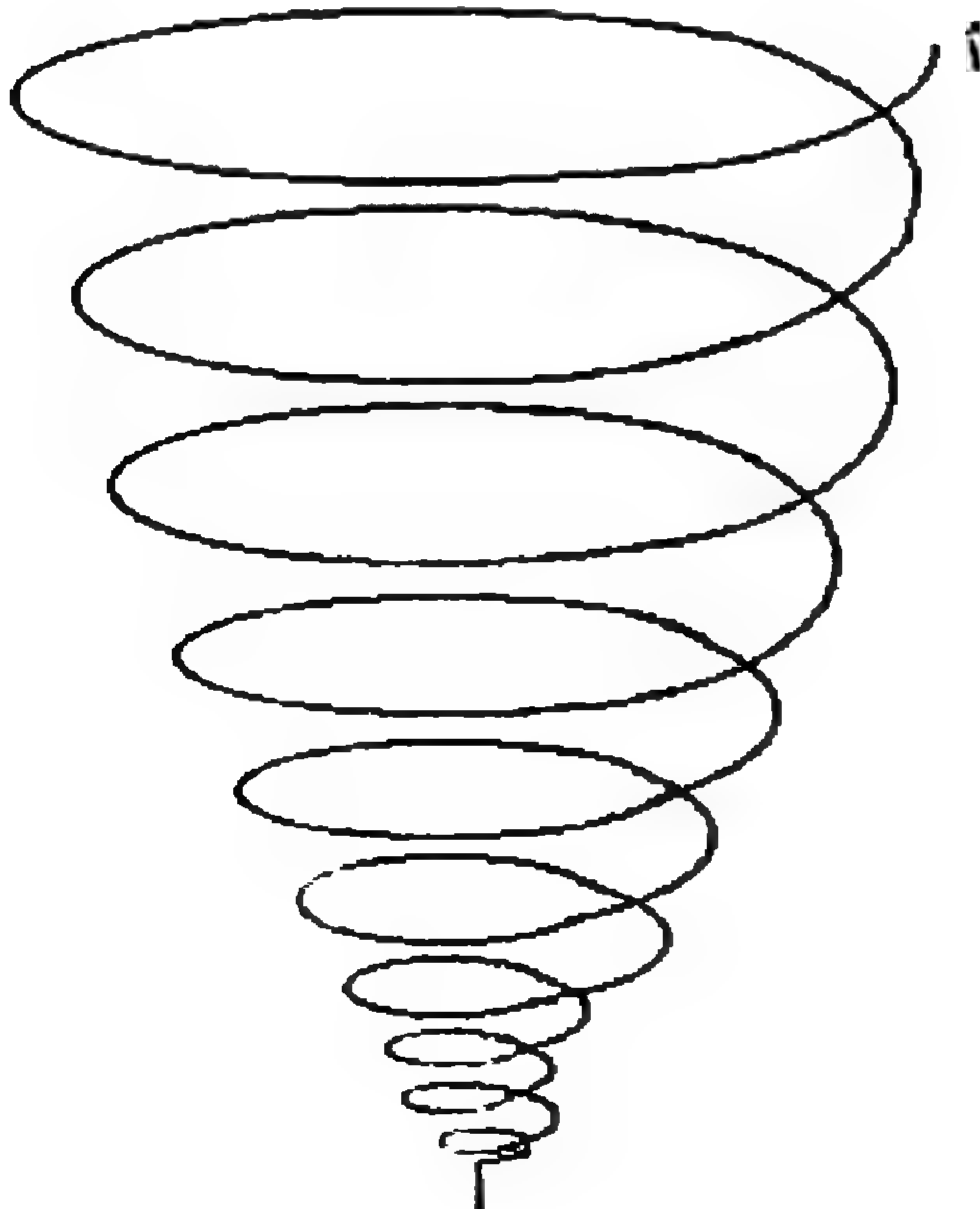
طريقة "تيوكومب" عن الطرق السابقة في وصفها لعمليات الاتصال، من حيث تفسير ما يحدث داخل الأفراد بدل إرسال المعلومات بينهم، وساهم بهذا في الحركة التي تبتعد عن النظريات المتأثرة بالإرسال وحده.

### (٣) نموذج "دانس Dance" :-

نشر "فرانك دانس" نموذج الحلزونى الشيق عن الاتصال عام ١٩٦٧م، وكان نموذج هذا مختلفاً اختلافاً أساسياً عن كل النماذج السابقة، وقد قصد باختياره لهذا الشكل أن يعكس الاتصال على أنه عملية تحويلية معقدة، قال عنها :

"إذا نظرنا إلى الاتصال كعملية فإننا نكون مرغمين على تكيف دراستنا وأدوات هذه الدراسة لتلائم شيئاً نشطاً يتغير في اللحظة ذاتها التي ندرسه فيها".

(الشكل ١٢)



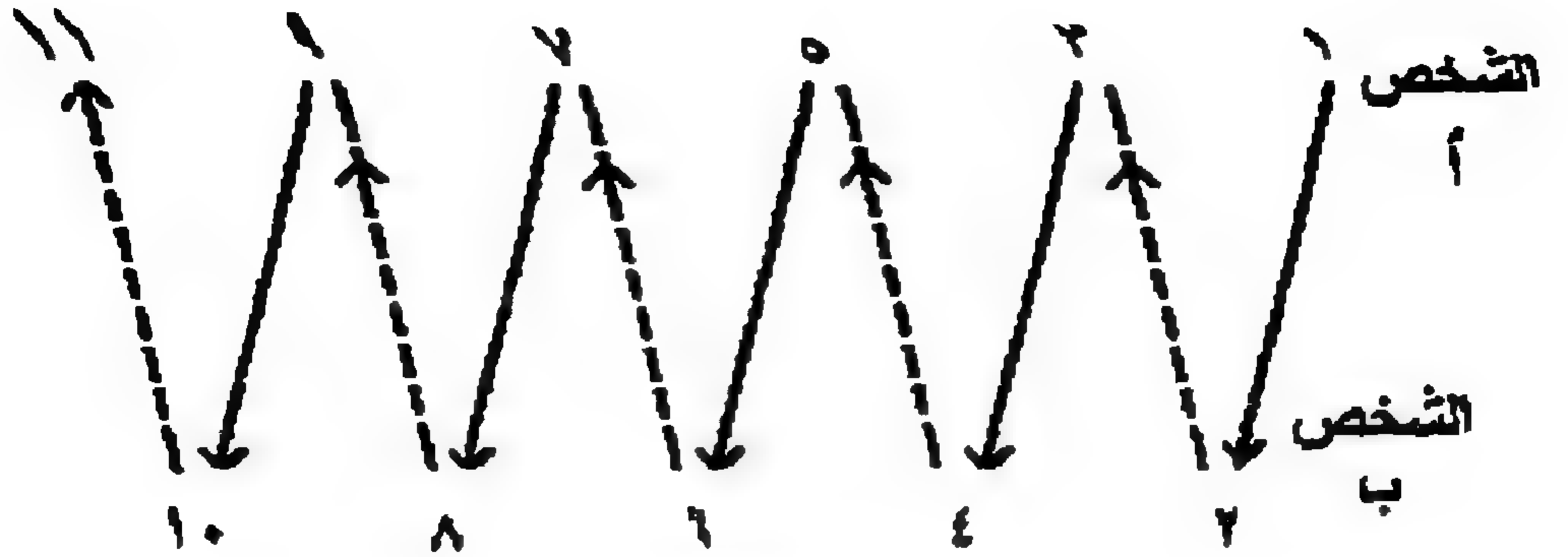
وكما هو موضح فى الشكل (١٢) فإن نموذج الحازونى ينظر إليه بوصفه طريقة لدمج ملامح النماذج ذات الخط المستقيم مع ملامح النماذج الدائرية، مع تجنب نقاط الضعف فى كل طريقة. وقد أضاف نموذج "دانس" إلى النماذج التغذوية الراجعة الدائرية اهتماماً ببعيد جديد وهو البعد الزمنى، موضحاً بهذا أن أى حدث اتصالى يضيف إلى الخبرات الاتصالية السابقة لكل الأطراف المعنية.

#### (٤) نموذج "واترلاويك وبيفن وجاكسون" Watzlawick, Beavin and Jackson :-

فى العام نفسه (١٩٦٧) كتب "بول واترلاويك" و "جانيت بيفن"، و "دون جاكسون" : (الفوائد العملية للاتصال الإنسانى) الذى نظر للاتصال من زاوية الطب النفسى والعلاجى. وقد أثرت طريقتهم ومفاهيمهم واقتراحاتهم على التفكير الاتصالى منذ ذلك الوقت.

وقد تمت وجهة نظر "واترلاويك وبيفن وجاكسون" شكلاً عاماً من الاتصال فى (الشكل ١٣)، وصوروا الاتصال على أنه عملية أخذ وعطاء للرسائل بين الأفراد. وركزت وجهة نظرهم على أن الاتصال لا يحدث من المصدر عن قصد، بل وفقاً لما ذنب إليه "شانون" و "ويفر" من أن الاتصال عملية مفروضة علينا ولا حيلة لنا فيها، ومادماً نتعامل مع الناس فلا بد من اتصالنا بهم.

وواضح أنهم نظروا إلى الاتصال على أنه نشاط تراكمى مستمر بين أفراد يملكون تبادلياً مرسلين ومستقبلين، ومثل معاصريهم أثبتوا فى كتاباتهم أنه لكى نفهم الطريقة التى يتم بها الاتصال، فلا بد للشخص من أن ينظر إلى مابعد الرسالة والقناة، أى المعانى التى يقصدها الأشخاص المعينون من كلماتهم وأفعالهم.



(شكل ١٣)

#### ١-٥ مرحلة النمو والتخصص (السبعينيات والثمانينيات) :-

كانت أواخر الستينيات وبداية السبعينيات سنوات تطور رفي مجال الاتصال لم يسبق لها مثيل، فقد جذب الميدان أشخاصا كثيرين، ووصل التوسع والتخصص اللذان بدأ في الستينيات إلى قمم جديدة في بداية السبعينيات.

صار الاتصال بين الأشخاص مجالا محبباً، ومثله دراسة التفاعل غير اللفظي، وازداد الاهتمام بمواد أخرى مثل علم المعلومات، ونظرية الإعلام، والإعلام ونظم الاتصال. وفي هذه الفترة ذاتها ظهرت مجالات الاتصال بين المنظمات والاتصال السياسي والاتصال العالمي والاتصال بين الحضارات، كمجالات مستقلة بالدراسة.

واستمر النمو والازدهار في مجالات البلاغة، والخطابة، والمناظرة والمسرح، وعلاج أمراض النطق، والصحافة، ووسائل الاتصال الجماهيرية، والتصوير، والإعلان، والعلاقات العامة، إلى جانب الاتصال، والاتصال الخطابي، والاتصال الجماهيري. وأصبحت الميادين الجديدة مثل الاتصال التعليمي والعلاجي والتموي مجال اهتمام كثير من الباحثين والعاملين.

ولعل أكبر دلالة على النمو والتشعب في دراسة الاتصال هي الزيادة الواضحة في نشر الكتب والدوريات.

وانعكس توسع وانتشار دراسة الاتصال على مناهج الكليات والجامعات فأنشئ العديد من الدوائر في السبعينيات، وغيرت بعض برامج الخطابة إلى برامج عن الاتصال الخطابي أو الاتصال. وحدث الشيء نفسه في بعض دوائر الصحافة حيث غير مسمى الصحافة إلى الاتصال الجماهيري أو الاتصال.

واستمر النمو في هذا المجال في أواخر السبعينيات وأوائل الثمانينات بطريقة ثابتة، لكن بهدوء أكثر مما كان في السنوات السابقة. وإضافة إلى الاهتمام المستمر في التخصصات المختلفة داخل هذا الميدان، فقد ظهر اهتمام كبير بتقنية الاتصال والسياسة للملائمة لاستعمالها. وقد كان لثّر ألعاب الفيديو، والحاسب الآلي الشخصي، وأشرطة الفيديو وشرائحه، والمسجلات، وأجهزة معالجة الكلمات، والتلفزيون السلكي، وقواعد المعلومات من شتى الأنواع - كل هذه ربما كانت أكثر تأثيراً من التلفاز نفسه الذي ظهر منذ ما يقرب من نصف قرن.

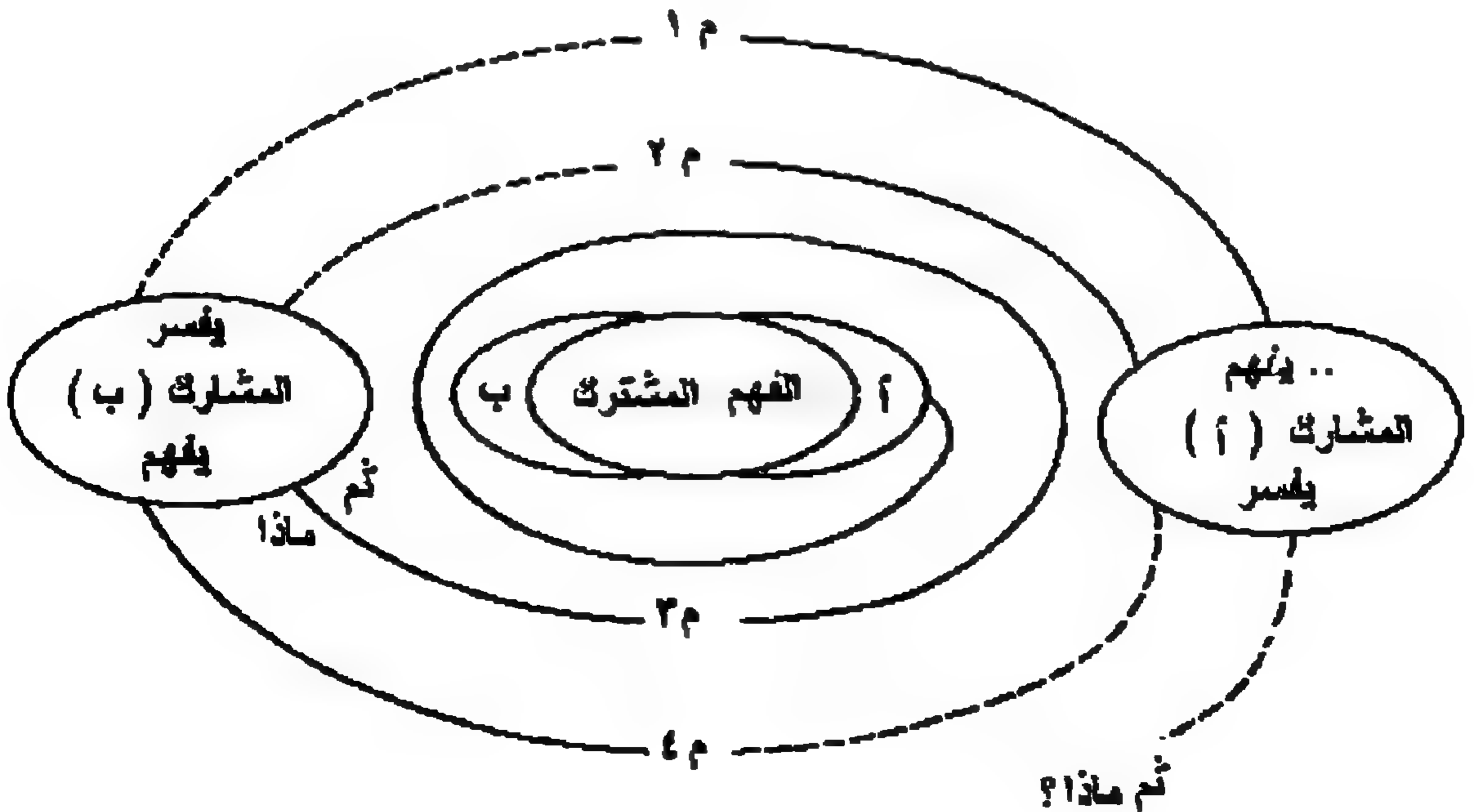
#### (٥) نموذج "روجرز وكينكايد Rogers and Kincaid " :-

يعتبر نموذج "إيفيرت روجرز" و "لورانس كينكايد" من أحدث ماكتب في عملية الاتصال، وقد قدما هذا النموذج في كتابهما "شبكات الاتصال : نحو نموذج جديد للبحث"، الذي نشر عام ١٩٨١م حيث وصف المؤلفان ما أسميناه بنموذج التلاقى للاتصال، وركزا على أهمية المعلومات والطريقة التي تربط بها الأفراد في شبكات اجتماعية. ووصفا الاتصال بأنه العملية التي :

"يخلق فيها الأفراد معلومات متبادلة ليصلوا بذلك إلى فهم مشترك. وهذه

العملية الدائرية تستدعي إعطاء معان للمعلومات المتداولة بين اثنين أو أكثر من الأفراد أثناء تحركهم نحو التلاقى .. وهذا يدعو فردين أو أكثر إلى التحرك تجاه بعضهما وأن يتحدا في رأى أو مصلحة مشتركة".

وفى توضيحهما للكيفية التى تعمل بها عملية التلاقى ذكرنا أن الاتصال يبدأ دائما بـ "وبعد ذلك..." ليذكرنا بأن شيئاً ما قد حدث قبل أن نبدأ بملاحظة العملية، فالمشترك (أ) قد يفكر وقد لا يفكر فى الماضى قبل أن يبدأ فى المشاركة فى المعلومات (م ١) مع المشترك (ب) إذ عليه أن يدرك المعلومات التى قدمها (أ)، ليعبر بها عن أفكاره قبل أن يتجاوب بأن يتقاسم المعلومات (م ٢) مع (أ). وبعد هذا فإن (أ) يفسر معلوماته الجديدة، وربما يعبر عن نفسه ثانية بمعلومات إضافية (م ٣) عن الموضوع نفسه، ويفسر (ب) هذه المعلومات ويستمر على هذه الحالة (م ٤ .. م ن) إلى أن يقتنع أحدهما أو يقتنعا سوياً بأنهما قد وصلا إلى فهم مشترك وكاف عن الموضوع قيد البحث.



شكل (١٤)

وقد اتضح فى عدد من الآراء السابقة أن نموذج التلاقى قد بين أن الاتصال هو إرسال واستقبال الرسائل بين فردين، يهدفان إلى فهم مشترك للموضوع. ورغم الاعتراف بدور العمليات التفسيرية التى تحدث بين الأفراد فإن نظرية " روجرز Rogers " و " كينكيد Kincaid " أكدت تبادل المعلومات والتشابه بينهما. وقد قدمت وجهة نظرهما الاتصال على أنه عملية متتابعة وليست حدثاً واحداً، ووجهة النظر هذه هى التى تؤكد كل النماذج فى السنوات الأخيرة.

## ٢ - نظريات الاتصال :-

قبل التعرض لنظريات الاتصال، من الضروري إلقاء الضوء على الفعل الاتصالي والعلاقة الاتصالية باعتبار أن النظريات الاتصالية تتصل وتهتم بتفسير وتحديد اتجاهات الفعل الاتصالي والعلاقات الاتصالية.

وفى ذلك يشير ماكويل McQuail أنه من الصعوبة اختبار أى نموذج فردى مناسب أو اقتصادى ليمثل أو يصور عملية الاتصال الاجتماعية، وهذه الصعوبة لم تنشأ من الاختلاف على الحقائق، أو على مدى العناصر التى يجب أن تؤخذ فى الاعتبار ولكن هذه الصعوبة تنشأ أولاً وقبل أى شئ من التنوع الكبير للأحداث الاجتماعية التى يجب أن تؤخذ فى الاعتبار وثانياً من الحقيقة القائلة بأن الأحداث الاتصالية إلى حد كبير تكون مؤلفة من مفاهيم وأفكار متباينة أو مختلفة.

ولاشك أن الآراء العلمية الاجتماعية للظواهر تعتبر آراء انتقائية، ولذلك فإن اختلاف الرؤى أو المنظورات التى ينظر من خلالها العالم إلى الظواهر تؤدى إلى اختلاف الكتابات واختلاف الآراء التى يتبناها.

ومع ذلك فلعلم من المفيد أن نحاول إقامة وتطوير جسراً من المفاهيم بين

نوعين من المتغيرات التي سبق ذكرها، أحدهما أمبريقي (تطبيقي) والآخر نظري. ولعل أحد الأبعاد أو المتصل الذي يمكن استخدامه في رسم خريطة للأحداث المختلفة والمفاهيم المختلفة لتلك الأحداث هو المتصل الذي يمكن وصفه على أنه يتراوح بين السلبية - الإيجابية Activity - Passivity وهناك ما هو ظاهر، وبين ما هو كامن وبين ما هو معتمد أو مقصود وذو هدف وبين ما هو عرضي أو طارئ، وتبرز أهمية هذا النوع من التفرقة والتمييز بين تلك الأنواع، من الحقيقة التي تشير إلى الاختلافات الأمبريقية بين أحداث الاتصال والاختلافات النظرية حول الطرق التي ينظر منها إلى مثل هذه الأحداث.

ولعل من المفيد بصفة خاصة وضع المفاهيم البديلة للنشاط والأفعال الاتصالية والعلاقة الاتصالية بحيث تكون متصلة أو مرتبطة بعضها البعض، فإذا استخدمنا هذا البعد من منظور كل من المرسل والمستقبل في العملية الاتصالية، وقمنا بتصنيف المجموعتين الناتجتين عن ذلك سوف نصل بشكل بسيط إلى أربعة أنواع أساسية من المواقف الاتصالية وهي كالآتي:-

مرسل	مستقبل
١ - إيجابي	← سلبى
٢ - إيجابي	→ إيجابى
٣ - سلبى	← إيجابى
٤ - سلبى	→ سلبى

وهذا التوزيع يوضح العلاقة بين المشاركين في العملية الاتصالية في المواقف الاتصالية المختلفة.

ففي الموقف الأول (إيجابى - سلبى) هذا الموقف يكون مألوفاً، مثل النموذج الخاص بالنقل المقصود بالمعلومات كما يحددها المرسل، ولكن بدون التزام إيجابى من

جانب المستقبل فى هذا الموقف.

ومن أمثلة ذلك اتصال رجل الإعلان بجمهوره المستهدف أو رجل الدعاية بجمهوره، ويحدث ذلك أيضاً فى المواقف التعليمية المحددة بشكل دقيق، حيث يكون التلميذ غير مهتم أو يفتر إلى الحافز على التعليم.

مثل هذه المواقف (من حيث المبدأ) تعتبر عملية اتصال ذات الاتجاه الواحد، وليس فيها نوع من التوازن حيث يكون الثقل الكبير فى جانب المرسل الذى يقوم باستخدام القوة الاجتماعية المؤثرة، والموارد الاجتماعية فى تحديد طبيعة هذه العلاقة، والعمل تبعاً لهذا التحديد.

وخلاصة ذلك أن الموقف يكون فيه المرسل إيجابياً، أما المستقبل يكون سلبياً. أما الموقف الثانى (إيجابى - إيجابى) ويبدو هذا الموقف بشكل واضح فى عملية التبادل والتفاعل، ويقصد بذلك أن كل من المشاركين فى العملية الاتصالية يتبادلون موقعيهما بين المرسل والمستقبل. حيث يصبح المرسل مستقبل، والمستقبل مرسل وتعتبر المحادثة والمقابلة، وعمليات المقايضة وما فيها من مساومة، والمناظرة من الأمثلة المشهورة على المستوى الاتصالى بين الأشخاص.

ويمكن إضافة المواقف التعليمية ضمن هذه الأمثلة خاصة عندما يكون المستقبل لديه الدافع ويتوافر لديه الاستعداد للاستجابة وفى هذه المواقف يتحدد مقياس النجاح، ومقياس الفعالية وتحقيق الهدف، على أساس الرضا المتبادل بين المشاركين وفى مثل هذه العلاقات فإن المشتركين فيها يصبحون متساويين وفى وضع متماثل.

يحدث الموقف الثالث (سلبى - إيجابى)، حينما يكون هناك بحث هادف، ونشط من أجل الحصول على المعلومات ونموذج ذلك هو البحوث التى تجرى على البيئة، ونحن ننشغل فى مثل هذه الأنشطة بشكل مستمر تقريباً، وأحياناً نقوم بهذه الأنشطة بسبب الحاجة إلى حل مشكلات معينة، أى من أجل التوصل إلى المعلومات أو البيانات

التي تستخدم في حل تلك المشكلات، وأحياناً نشارك في هذه الأنشطة بأقل قدر من التوجيه.

ولاشك أن اكتشافنا أو توصلنا إلى حلول معينة، وإلى معاني معينة، يتوقف على مقدار الرسائل التي نحصل عليها من البيئة. ولذلك فإن مثل هذه المواقف تسمح بقدر كبير من الحرية للفرد أن يقوم بالاختيار من بين الرسائل والمعاني المتاحة، ويتبنى رأياً شخصياً.

ومن الواضح أن هذا الموقف يكون فيه دور المرسل محدود وقد يتمثل في مجرد توجيه أسئلة ليتلقى الإجابة من المستقبل أو يبدو دور القائم بالاتصال على الملاحظة وتلقي الرسائل من الطرف الآخر، وفي هذه الحالة يكون دور الطرف الثاني أكثر إيجابية من دور القائم بالاتصال.

أما النوع الرابع من المواقف (سلبى - سلبى) وهذه الفئة الأخيرة عبارة عن فئة خاصة بالمناسبات، حيث تحدث الاتصالات العرضية والكامنة أو المستترة، على أساس غير موجه ودون هدف محدد سواء من وجهة نظر المرسل أو المستقبل، ولذلك فإن العلاقات الاتصالية التي تنشأ عن مثل هذا الأساس سوف تكون وقتية، وغير منظمة وتفتقر إلى المعنى المحدد الواضح ومن غير المحتمل أن يؤدي هذا الاتصال إلى تغييرات كثيرة بالنسبة للمشاركين.

ومع ذلك فإن مثل هذه الحالات قد تكون لها أهمية في تأثيرها الكلى، حيث أنها تحدث كثيراً وبشكل متكرر، كما أن نتيجتها ومحصلتها سوف تقوى أو تعزز إطار المعنى أو الدلالة وإطار العلاقات ونطاقها.

وتشير المواقف السابقة إلى شيء ما على شكل سلسلة متصلة من الأحداث الاتصالية الفعلية التي تقع على البعد الإيجابي السلبى كما أنها تساعد على وضع الأسئلة التي ينبغي أن تحظى بالأهتمام.

ومن هذه الأسئلة لماذا يدخل الناس فى الاتصال سواء باعتبارهم مرسلين أو مستقبلين.

والسؤال الثانى : ما هو المعنى الذى ينسب أو يعزو إليه المشاركون فى الموقف الاتصالى؟

السؤال الثالث : ماهى الطريقة التى من خلالها يواجه أو يكيف كل من المرسل والمستقبل نفسه للآخر. ويحددان طبيعة علاقتهما؟

وعلى الرغم من أن ظروف كل حالة على حده سوف تحدد الإجابة على كل سؤال من هذه الأسئلة، فإن هناك بعض المنظورات البديلة المعينة، وبعض النظريات التى تستخدم فى صياغة إطار عام للأجابات، هذه الأطر البديلة، هى التى تهدف إلى شرحها وتوضيحها. وفى سبيل عمل ذلك يمكن ترتيبها على صورة بعد من الأبعاد والتى يمكن تصنيفها إلى (سلبى - إيجابى).

هذا التشابه بين المبدأ الذى يميز النظرية التى تتصل وتتعلق بالاتصال، وبين المبدأ أو القاعدة التى تساعد على ترتيب الأحداث الاتصالية الفعلية يمثل الجسر التصورى أو المفهومى الذى سبق الإشارة إليه فى صورة نماذج للاتصال.

أما عن مدى تطابق النماذج المتاحة فهو مدى عريض وأن عملية الاختيار سوف تكون متصلة بالوضع الفلسفى أو العلمى الشامل. كما أن الاختلافات والفروق التى يتضمنها هذا المتصل على سبيل المثال ترتبط بما هو قائم فعلاً فى علم الاجتماع حيث توجد هناك آراء مختلفة حول المجتمع والفعل الاجتماعى، بعض الآراء تركز على الاجتماع، بينما تركز آراء أخرى على الصراع، كما توجد أيضاً اختلافات فى الآراء التى تتعلق باستمرار المجتمع أو تغييره، حيث أن هناك آراء تهتم بالنظام واتصال المجتمع واستمراره وهناك آراء أخرى تهتم بالتغير فى المجتمع.

وفى علم النفس كذلك يوجد توتر وعدم استقرار فكرى أساسى بين أولئك الذين

يؤيدون ويساندون ويتبنون أكثر الأشكال ترمّما في السلوكية التجريبية (وتقول هذه النظرية) بأن دراسة الإنسان الظاهر هو موضوع علم النفس الحقيقة) وبين أولئك الذين يسلمون ويعترفون بالعناصر العرفية والعقلية وتأخذ المناقشة في علم النفس شكلا مختلفاً ويستخدم لغة مختلفة عنه في علم الاجتماع، وتستند هذه المناقشة على فئة من الافتراضات، ومع ذلك فإن لها نفس العناصر.

ولاشك أننا إذا نظرنا إلى مظهر من مظاهر الحياة الاجتماعية المركزية مثل الاتصال فإننا سوف ندخل في مناطق الجدل والخلاف مثل ذلك الجدل والانقسام الذي حدث في علم النفس وعلم الاجتماع حول بعض الموضوعات أو المسائل الأخرى. والمناقشة التالية سوف تدور حول بعض المنظورات البديلة والنماذج النظرية في علم النفس، وعلم الاجتماع، والتي تتراوح بين الصياغة أو الشكل الأكثر سلبية إلى الصياغة والشكل الأكثر إيجابية.

وانطلاقاً من هذا المعنى سوف نعرض لبعض المداخل النظرية النفسية أولاً، ثم نعرض بعد ذلك للمداخل النظرية في علم الاجتماع وذلك لأن علم النفس يتجه إلى التركيز أكثر على المظاهر السلوكية أو العضوية، والآلية للنشاط الإنساني بينما علم الاجتماع يعطى اهتمامه الأكيد للمسائل الخاصة بالمعنى والتفسير.

ومع ذلك، فمن خطأ الرأي أن نفترض أن المداخل السيكلوجية من المحتمل أن تكون أكثر سلبية في مضامينها أو في أسبابها ولكن الأمر المقبول هو القول بوجود مسافة بين المواقع داخل أى نظام، كما أن هناك منطقة متداخلة بين هذه المواقع، كما أن الافتراض بأن المداخل الاجتماعية أكثر إيجابية، هذا الافتراض لا يقوى أمام وجود احتمال أن يؤمن علم الاجتماع بالحتمية، وهو مذهب يقول بأن أفعال المرء والتغيرات الاجتماعية ... الخ. هي ثمرة عوامل السلطة للمرء عليها حيث أن هذا الاتجاه يجعل الاجابات في علم الاجتماع أكثر سلبية مما هو في علم النفس.

وسوف نعرض لهذه النظريات التي تتصل بالاتصال :-

## ١-٢ نظرية التعلم Learning Theory :-

على الرغم من ان نظرية التعلم من نظريات علم النفس إلا ان لها اتصال وثيق لنظريات الاتصال، حيث أن علم النفس التعليمي يقدم لنا عدداً من الأنواع المختلفة من الميكانيزمات والعمليات الخاصة للتعلم الأنساني ومن خلال ذلك يمكن أن يتوفر لدينا أحد الأشكال الأساسية من نظريات الاتصال.

ورغم أن هناك مداخل مختلفة والتي تتباين في تركيزها وتأكيداتها على عناصر مختلفة تتراوح بين العناصر السلوكية وبين العناصر العرضية، فإن كل نظرية في علم النفس التعليمي تعطي أهمية كبيرة لعملية الترابط أو التداعي باعتبارها مبدأ أساسى للاتصال الفعال.

وباختصار فإن العلاقة بين المثير والاستجابة Stimulus Response يمكن النظر إليها باعتبارها توفر لنا للمناخ الأساسى لكل من عمليتي التعلم والاتصال – والمتبع هنا يمكن أن يكون شىء ملامى أو طبيعى وقد يكون حادث معين فى البيئة بحيث يكون له القدرة على التأثير فى عضو الإدراك أو الأحساس بالكائن الأنسانى، وإن الاستجابة سوف تكون فى صورة فعل صريح وعلمى ويمكن قياسه. عملية التعلم التى تقوم على أساس (المثير – الاستجابة) أو مايسمونه بالمذهب الارتباطى أو الترابطى Connectionism والذى أصبح مشهورا بين كثير من الناس على أنها ارتباط شرطى تقليدى (عملية ربط بين منبه أو مثير باستجابة لم يكن بينها وبين المنبه صلة من الأصل – وذلك عن طريق عملية التداعي) من النوع الذى عرضه بانفلوف Pavlove عندما نجح فى تعليم الكلب أن يسيل لعابه Salivate عند الاستجابة لصوت

معين أرتبط بالطعام الذي كان يقدم للكلب فبعد أن كان الكلب يسيل لعابه من أجل الطعام أصبح هذا اللعاب يسيل مع الصوت الذي كان يصاحبه تقديم الطعام له.

ويوجد هناك عدة أشكال لنظرية المثيرات - والاستجابات منها الارتباط الشرطي الوصائلى او الزرائعى، حيث يتعلم احيوان عن طريق الارتباط الشرطى لعمل شىء ما لى يحصل على مكافأة، ومن هذه الاشكال ايضاً التعلم التمييزى او التفاضلى Discremination حيث يمكن ان تبرز عملية الاشتراط القدرة على الاستجابة بدرجات متفاوتة لشروط او حالات مثيرة خاصة.

كما أصبح من الواضح أن أعمال علماء النفس التجريبيين أن المعرفة التى تتعلق بالارتباط الشرطى الكلاسيكى، والتى تتعلق بالمعالجة الخاصة باستخدام الثواب والعقاب، يمكن أن تؤدي الى نتائج تعليمية واضحة بالنسبة للأنواع المعقدة أو الصعبة. وقد أكد مختلف المنظرين (أصحاب نظريات) على العناصر المختلفة فى عملية التعلم، ومن الأمثلة على ذلك فقد ركز هل Hull على الحوافز، عنصر المعرفة وأكد سكينر Skinner على عنصر التدعيم او التعزيز (الاجراءات التجريبية التى تستهدف ربط المثير الشرطى بالمثير غير الشرطى، كما أنها العملية التى يتم عن طريقها مضاعفة قوة العادة أو الاستجابة التى سبق تعلمها، وطبقاً لهذا المعنى، يعتبر العقاب والمكافأة وسيلتين من وسائل التدعيم.

ويبدو أن هؤلاء المنظرين يشتركون فى إطار عام للمفاهيم التى تعتبر أيضاً أطراً لفهم كيفية عمل الاتصال.

وتتضمن وجهة النظر العامة، أو الأطار العام الافتراض القائل بأن الكائن العضوى يعتبر فى علاقة منظمة مع بيئته بحيث أن التغيير فى حالة أحدهما (الكائن الحى أو البيئة التى ربما تشمل على كائنات حية أخرى) سوف يترتب عليه نتائج متبادلة، وتؤدي الى استجابات متبادلة.

وهكذا فإن أى فعل يمكن النظر إليه وإدراكه على أنه استجابة حيث يفترض وجود مثير مسبق لهذا الفعل، ويحدث هذا السلوك الذى يمثل استجابة، أو بطريقة أخرى فإن هذا السلوك ينتج من أى مثير وهذا المثير يكون له هدف أو غرض يمكن إدراكه مثل خفض التوتر والعودة الى حالة التوازن أو الأتزان وهى الحالة الطبيعية للكائن الحى، وللنسق الأكبر الذى يشكل هذا الكائن جزء منه.

ويعتبر الاتصال الإنسانى من هذا المنظور، العملية التى تربط الأفراد بعضهم البعض وبالبيئة التى يعيشون فيها.

ومن خلال وصف نيوكومب Newcomb للأفعال الاتصالية والذى يتلخص فى أن الأفعال الاتصالية يمكن أن تحدد على أنها نتائج وتغيرات للعلاقات بين الكائن الحى وبين البيئة سواء كانت هذه العلاقات فعلية، أو متوقعة، أو الأثنين معاً، وتعتبر الأفعال الاتصالية أفعال مميزة، حيث أن هذه الاحداث يمكن أن تحدث بسبب التغيرات التى توجد فى نسق العلاقات بين اثنين أو أكثر من القائمين بالاتصال أو الاهداف والموضوعات الاتصالية، أو قد تزدى هذه الأفعال الاتصالية الى مثل هذه التغيرات فى نسق العلاقات أو أهداف وموضوعات اتصالهم.

ومن هنا فإن الاتصال (سواء كان أرسالاً أو استقبالياً) الذى ينشأ فى موقف توتر فإن تفسير هذا الاتصال يتحدد على أساس وظيفته سواء كانت للوظيفة الفعلية أو المتوقعة هى خفض هذا التوتر.

وهكذا يتضح لنا ان الاتصال له أسبابه، كما أن له آثاره أو تأثيراته، ووفقاً للنموذج السلوكى المتطرف الذى قدمه سكنر Skinner والذى عبر عنه فى صورة نظرية (مثير - استجابة) (S.R.) فإن الأفعال الاتصالية التلقائية أو العشوائية تعتبر أمثلة للاستجابات التعبيرية أو الفعالة على الرغم من أن المثير ببساطة لا يكون ملحوظاً أو لا يمكن ملاحظته والاتصال من هذا المنظور. أما أن يكون استجابة لمثير سابق

(تغذية عكسية) أو عبارة عن مجموعة من المعطيات التي تشكل فقط للبداية لسلسلة جديدة من الرابطة من المثير والاستجابة (S.R.).

وعملية الاتصال على هذا النحو أساساً عملية رد فعل Reaction حتى لن الأفعال الاتصالية التي تبدو بشكل واضح أنها تعبيرية يمكن النظر إليها أيضاً على أنها ردود أفعال.

ولعل من الواجب ان نؤكد أن هذه الصيغة ليست الصيغة الوحيدة لمعنى الاتصال بين علماء النفس الذين يرون نظرية الارتباط، والرابطة بين المثير والاستجابة فقد قام ماسلو Maslow (أحد علماء النفس الاجتماعيين) بالتمييز بين السلوك التوافقي Coping والسلوك التعبيري Expressive. فالسلوك الأول يمثل التفاعل بين الشخصية والعالم وتكيف كل منهما للآخر، بينما السلوك الأخير يمثل ظاهرة مصاحبة لبناء الشخصية Epiphenomenon (وهي ظاهرة ثانوية تصاحب ظاهرة أخرى وتنشأ عنها) وحين نكون بصدد الاتصال باعتباره موضوعاً للتوافق A matter of Coping فإن نموذج (المثير - الاستجابة) يعتبر من النماذج التي تعد مناسبة في هذا النوع من الاتصال.

وحيثما يكون السلوك تعبيرياً فإن نموذج (المثير - الاستجابة) يصبح صالحاً بصورة جزئية للتطبيق على هذا السلوك.

وهذا مدخل كلي للاتصال الذي عرضناه يتضمن بعض الأجابات على الأسئلة العامة التي سبق لثارتها، والهدف من عرض هذه الأسئلة يمكن أن يبرر هذه الصورة غير الكاملة لمتل هذا الجانب الكبير من علم النفس.

وتبدو الأجابات على الأسئلة السابقة على الصورة التالية :-

لولا : بناء على هذا الرأي فالتنا نفترض بأن الناس يدخلون في العلاقات الاتصالية نتيجة لموقف التوتر أو تجربة التوتر داخل البيئة التي يشتركون فيها.

وهكذا فإن بعض التأثيرات التي يتعرض لها الناس تمارس ضغطاً عليهم من أجل إرسال المعلومات أو الاستجابة للمعلومات التي تثير اهتمامهم.

ثانياً : الموقف الاتصالي يمكن تفسيره على أنه الموقف الذي يتم فيه إشباع احتياجات المشاركين بطريقة محسوبة - وتنشأ أو تبرز أهمية الموقف الاتصالي من احتياجات المشاركين من ناحية ومن النسق الكبير الواسع الذي يعتبرون جزءاً منه من ناحية أخرى.

ثالثاً : العلاقة بين المشاركين تعتبر علاقة وظيفية وألية وهذا يعنى أن هذه العلاقة ذات فائدة من ناحية، ولا يمكن تجنبها من ناحية أخرى، فالمرسل يرتبط بالمستقبل أما بعلاقة رسائية أو زرائعية Instrumentally من أجل التوصل الى استجابات وتأثيرات مقصودة ومخططة ويمكن التنبأ بها أو توقعها أو قد تكون هذه العلاقة علاقة غير ذات فائدة أو أهمية.

وبطريقة معاكسة أو مشابهة فإن المستقبل يولى العلاقة اهتمامه بأنها ذات فائدة له، أو لأنه فى موقف أو فى وضع يتطلب منه ذلك.

ومن الواضح أن هذا المنظور السلوكى الكامل يعتبر نموذج تفسيرى قوى حيث يمكن أن ينبثق منه افتراضات أخرى لا تتصل فقط بمثل هذه المسائل أو الموضوعات المحددة ولكن أيضاً افتراضات تتعلق بالعملية التي بواسطتها يصبح للظواهر معنى وتتطور اللغة وكذلك نظم الاشارات والرموز الأخرى، وكذلك الافتراضات التي تتعلق بالاهتمام والادراك والتأثيرات.

ومع ذلك فإن اهتمامنا عند هذه النقطة ينصب على فهم الفعل الاتصالي والعلاقات الاتصالية، كما يشكلها و يصيغها المشارك أو الملاحظ.

## ٢-٢ نظرية المعلومات :-

وتستند هذه النظرية على أساس أن الاتصال يعتبر أساساً عملية معالجة للمعلومات يقوم بها الإنسان، وفي هذه الحالة فإن الاهتمام الأول يبدو في تحرى وقياس كمية المعلومات في أى رسالة.

ووفقاً لما جاء به مؤسس السبرانتينا نوربرت فينر Norbert Winer حيث يقول بأننا نصارع دائماً ميل الطبيعة نحو أفساد كل ما هو منظم، وتدمير كل ماله معنى شاذ كانت الطبيعة تعزز وتشجع كل ما هو مجهول أو مشكوك فيه فإن المعلومات تلعب دوراً هاماً أو تساعد على ضعفه، والتقليل من هذه الظاهرة أى التقليل من عملية التشجيع هذه، حتى تتخفف في النهاية درجة الغموض أو درجة عدم الثقة.

وطبقاً لرأى فريك Frick فإن النظرية الناقبة التى أدت الى تطور نظرية المعلومات تمثلت فى أدراك الحقيقة القائلة بأن العمليات التى قد توصف بأنها عملية نقل معلومات هى أساساً عملية انتقائية أو عملية اختيار.

وهكذا فإن النظرية الرياضية للمعلومات تقدم مدخلاً موضوعياً لتحليل النشاط الاتصالي، سواء كان ذلك فى الأجهزة أو بين الناس، أو الأنساق الأخرى، أما عن الأساس الذى يستند عليه القياس الكمي الموضوعي، فإنه يتمثل فى النظام الترميز الثنائي Binary Coding System مثل القرارين (نعم / لا).

كما تستند هذه النظرية على أساس أن كافة المسائل أو الموضوعات الغامضة أو المشكوك فيها يمكن خفض درجة الغموض فيها. وذلك بتحويلها الى سلسلة من الأسئلة كما أن عدد الأسئلة المطلوبة لحل المشكلة (مجموعة عناصر المعلومات). هذه الأسئلة تشكل القياس الكمي الضروري الذى يمكن من استخدام هذه النظرية فى تحليل عملية الاتصال.

وبنفس الطريقة يمكن قياس محتوى الرسالة وقياس سعة وطاقة القنوات الاتصالية، وفعاليته الترميز، وعملية الاستقبال وعملية فك الرموز، ويقول فرك إن نظرية الاتصال على هذا النحو تعتبر نظرية رياضية صورية تقوم على أساس الاحتمالات ومن غير أن تُعطى أهمية أو قيمة للتنبؤ التجريبي (الأمبريقي)، وأيضاً بدون الحاجة إلى الصدق التجريبي.

ونظرية المعلومات على هذا الأساس ليست نموذجاً أو نظرية للسلوك الاتصالي، ولكن هذه النظرية لها تأثير فعال في صياغة المسائل أو المشاكل وصياغة النماذج لدراسة عمليات الاتصال.

وفقاً لما ذكره فرك فإن المدخل النظري للمعلومات، يوصف بأنه اتجاه أو رأى وفيما يتعلق بنظم الاتصال الإلكترونية، والتي طبقت عليها هذه النظرية في بادئ الأمر فإن هذا الاتجاه يؤدي إلى الافتراضات الآتية :-

(أ) إن هذه العملية تعتبر عملية احصائية.

(ب) أن المظهر الهام للعملية كان يبدو في صعوبة القيام بعملية الاتصال.

ومن هنا يمكن أن نرى أن نظرية المعلومات رغم أنها تعتبر أداة أو طريقة فنية - فإن لها أيضاً نزعة أو هدف يتعلق بالمسائل أو الأسئلة التي سألناها قبل ذلك، وينطوي أحد هذه الاتجاهات أو الأهداف القول بأن الاتصال يعتبر عملية هادفة ومقصودة، حيث تهتم بالتقليل أو خفض درجة الغموض وهذه الصيغة المحددة توجه الملاحظ أو المراقب وتقوده إلى تحديد الموقف الاتصالي تحديداً دقيقاً، كما أنه يتجه إلى أن ينسب هذا التفسير إلى المشاركين في العملية الاتصالية، وتنشأ الصعوبة هنا عن أن بعض المواقف الاتصالية مثل الاتصال المعارض أو الاتصال الخاص بين الأشخاص، قد يكون هذا الاتصال اتصالاً غير هادف أو بلاهدف، أو قد يؤدي هذا الاتصال إلى خلق أو إيجاد معاني جديدة أو خلق غموض جديد.

وعلى الرغم من إمكانية التعبير عن أى رسالة باستخدام مصطلحات نظرية المعلومات وذلك من أجل التحليل، هذه العملية ممكن ان تكون عرضة للتدمير أو للأعتداء على فهم المشاركين (الفهم أو الصورة التي كونها المشاركون) لما يحدث وعلى توجيهات كل منهم نحو الآخر.

وتقوم نظرية المعلومات ايضا على أساس ان العلاقة بين المرسل والمستقبل هي أساسا علاقة زراعية أو وسائلية، ولذلك فإنها تقدم أجابة على أسئلتنا في هذا الصدد وهي في ذلك تتسق مع ما تنطوى عليه نظرية التعلم السلوكية برغم اختلافها عن بعضها البعض.

## ٢-٣ النظرية التوافقية Congruence Theroy

إن المقومات الأساسية لنظرية التوازن أو النظرية التوافقية تعتبر بسيطة بشكل كبير، وتتبع متغيرات هذه النظرية أصلا من سيكولوجية جشتالت Gestalt وبعد أقدم شكل من النظريات التي تتصل أو ترتبط بالاتصال هو الشكل الذي جاء به هيدر Heider .

وهذا الشكل يبدو كما في حالة وجود شخصين يحمل كل منهما للأخر اتجاهات حب أو كراهية، أو يحملان هذه الاتجاهات نحو موضوعات أو أشياء أخرى خارجية، في هذه الحالة فإن بعض أنماط العلاقة سوف تكون متوازنة عندما يحب كل من الشخصين الآخر وأيضاً يحبان الموضوع الخارجي ومن ناحية أخرى فإن معنى أنماط العلاقات لا تكون متوازنة (وذلك عندما يكره الشخص الشيء أو الموضوع الذي يحبه الشخص الآخر ... الخ).

وتفترض هذه النظرية بأنه عندما يكون هناك (توافق) فإن المشاركين سوف

يقاومون التغيير، وعندما لا يكون هناك توازن أو تطابق، فإن محاولات سوف تبذل من أجل استعادة هذا التوازن الأدرلكى.

وقد اقترح نيوكمب Newcomb نموذجاً عن معوقات التناسق أو التناغم "وقد استند هذا النمو على نفس المبدأ الذى يفترض بأن الاتصال يعتبر اجراء او منهج أساس من أجل مد نطاق الموافقة والأنسجام والتناغم، كما أن التوتر الناتج عن عدم التناسق وعدم التناغم هو الذى يجعل الأعمال الاتصالية متصفة بالفاعلية المستمرة.

وفى موقع آخر يرى "نيوكمب" أن الاتصال يعتبر استجابة مكتسبة (متعلمة) لمواجهة التوتر. وعلى ضوء هذا رأى فإن الاتصال يأتى فى أعقاب اختلال التوازن فى النسق ويتجه الاتصال نحو إعادة حالة التوازن هذه، ويستمر ذلك الى أن يتلقى معلومات جديدة تعكس صفوه، الأمر الذى يؤدي الى اختلال التوازن مرة أخرى مما يستوجب الاتصال لإعادة حالة التوازن وهكذا ... ومبدأ التوازن أو التناسق الذى سبق الإشارة إليه، وصفه زاجونيك Zejonic بأن السلوك والاتجاهات لا ينبغي أن تبدو متناغمة أو متسقة فقط للمراقب الموضوعى، ولكن الأفراد أيضاً يحاولون أن يكونوا متناسقين أو متناغمين مع أنفسهم أى أن السلوك والاتجاهات لا ينبغي للنظر إليها من جانب المراقب الخارجى لهذا السلوك بل يجب أن ينظر إليه من جانب المشاركين أنفسهم، وبذلك لا يبدو هذا التناسق للمراقب فقط بل يكون الأفراد متناسقين مع أنفسهم.

ولذلك فإن الاتصال والكفاح من أجل تحقيق التناسق الداخلى يعتبر هو العامل الرئيسى الذى يشكل نمط وأسلوب استقبال وتفسير محتوى الاتصال. وتعتبر نظرية فستنجر Festinger فى تعدد التناغم أو الأنسجام المعرفى من أكثر الصياغات تطوراً لنظرية التوازن (للتوافق) وقد لخص زاجونيك Zajonic العناصر الأساسية لنظرية فستنجر على النحو التالى :-

أ - يصبح عنصران من عناصر المعرفة فى علاقة تتأخر أو عدم انسجام (إذا أخذنا فى

الاعتبار هذين العنصرين فقط) اذا كان خطأ أحد العنصرين سوف يؤدي بالضرورة الى صحة العنصر الآخر.

ب - عدم الأنسجام (والذى يكون غير مريح سيكولوجيا) سوف يحفز الإنسان على بذل محاولته من أجل التقليل من حالة التناقض وعدم التناغم حتى يصل فى النهاية الى الأنسجام والاتساق.

ج - بالإضافة الى محاولة الشخص التقليل من عدم التناغم فإنه سوف يتجنب بشكل ايجابى وفعال المواقف والمعلومات التى من المحتمل أن تؤدي الى زيادة هذا التناقض وعدم التناغم.

وهذه النظرية تتطوى على عدد من المعانى أو المضامين التى تتعلق بعملية الاتصال. ونظرا لأن الاتصال يعتبر الطريق الرئيسى الذى من خلاله تتم المحافظة على التوازن فى هذا السياق او فى البيئة، وكذلك بالبحث عنه، وأعادته اذا اختل فان النظرية تفرض او تضع عددا من الشروط التى تتصل بالدافع الخاص بارسال وباستقبال الرسائل، والنمط الذى يشكل السلوك والاتصال، وهذه النظرية تتنبأ بان الناس سوف يبحثون عن المعلومات التى تؤكد أو تعزز اتجاهاتهم ونظرتهم للعالم، أو التى تقوى وتعزز المظاهر الأخرى لسلوكهم.

وبطريقة مماثلة فإن هذه النظرية تتنبأ بان الناس سوف يتجنبون المعلومات التى من المحتمل أن تزيد من حالة التناقض وعدم التناغم او الأنسجام. فالناس سوف يدركون ويفسرون المعلومات التى يتلقونها بطريقة انتقائية أو اختيارية. وفقا أو طبقا للبيئة القائمة لأرائهم، وعلى ذلك فإن الناس يمكنهم تنظيم المعلومات الجديدة.

ومن ناحية أخرى فإن الناس سوف يكونون أكثر عرضة لاستقبال الاتصال من المصادر التى يربطهم بها علاقة ودية، ويظهر الاستخدام الأول لهذه النظرية الخاصة بالسلوك الاتصالى بشكل واضح فى دراسة آثار الاتصال على الاتجاهات كما أنها

تعرض فى السياق الحالى رؤية عامة حول العلاقات الاتصالية.

والاتصال وفقا لهذا المنظور يعتبر العملية التى تساعد على المحافظة وتطوير نمط من الاعتماد المتبادل الذى يعد نتاج للتعرض للضغوط الخارجية أو للضغوط الموجودة مسبقا، وهذه النظرية تتجه الى النظر الى العلاقة الاتصالية على أنها ذات دور ثانوى، كما أن هذه العلاقة ليست مستقلة، بل تشكلها ظروف أخرى ومع ذلك فإن شكل هذه العلاقات ومحتوى المجالات العريقة، والتوجيهات التى تربط بين الناس تعتبر الى حد كبير نتاج للسلوك الاتصالى.

ومع ذلك يوجد هناك بعض المرونة حول هذا المدخل، كما يوجد أيضا اهتماماً بطبيعة عمل المستقبل فى الاتصال الإنسانى، ولاتشك أن مناقشة المداخل السيكلوجية السابقة لدراسة الاتصال توضح الصلة الوثيقة والأرتباط بالبعد (الإيجابى - السلبى) الذى سبق ذكره فى البداية.

أما عن النظريات أو المنظورات السوسيلوجية عن الاتصال فيمكن أيضا أن نقدم وفقا لهذا البعد الذى سبق الإشارة إليه فى نهاية النظريات السيكلوجية.

## ٢-٤ نظرية النسق الاجتماعى Social System Theory :-

تقدم هذه النظرية منظورا اجتماعيا للأفعال الاتصالية التى تكون أكثر قربا للتفسيرات السيكلوجية منها الى الآلية التى قدمت من قبل. ويعتبر تالكوت بارسونز Talcot Parsons من أنصار نظرية النسق الاجتماعى الأساسية وعلى الرغم أنه لم يكن يتناول الاتصال بتفصيل تام من خلال أعماله. إلا أنه يمكننا أن نستخلص من خلال أعماله هذه وخصوصا "النسق الاجتماعى" منظورا متناسقا لعملية الاتصال. حيث أن بارسونز كان ينظر الى الفعل الاجتماعى عموما على أنه يتميز بوجود دافع له

لأتجاز بعض الأهداف. وقد يتمثل هذا الهدف في الوصول إلى حالة من الرضا أو تجنب الحرمان، وفي ذلك يشير د. محمد عوض عبد السلام أن هذه النظرية تنظر إلى الفرد على أنه موجه نحو هدف معين في أي عمل يؤديه أو في أي سلوك يصدر عنه، وأن مالمدى الفرد من اهتمامات ودوافع توجه سلوكه وأفعاله، وأن من وراء كل فعل أو سلوك أنساني أسباب ودوافع واهتمامات لأتجاز هدف معين للفرد نفسه، وبالإضافة إلى ذلك فإن الفعل الاجتماعي يحدث في الموقف الذي يكون فيه الفاعل Actor موجهاً نفسه إليه وحيث يكون الفاعل موجهاً بواسطة الأعراف والقيم وقيود أخرى من نفس البيئة الاجتماعية، وهذا يعنى أن يكون النظر إلى الفرد على أنه ليس حراً في أفعاله وسلوكه بواسطة ثقافته التي يتعلمها خلال تفاعله مع الأعضاء الآخرين في مجتمعه أو جماعته، ويتضح هنا أن عملية تحويل الأهداف، واختيار الوسائل المناسبة لتحقيقها لا تتأثر فقط بالعوامل وشروط الموقفية العملية، بل أيضاً بالثقافة التي يمتلكها الفرد من تفاعله مع الآخرين، ويشير بارسونز بصفة خاصة إلى الأحداثيان الإيجابي – والسلبى وهى التي تميز وتفرق بين اهتمام الفاعل بتطور الموقف عبر الزمن، فالفاعل قد يتخذ لنفسه موقفاً متطرفاً تتمثل في انتظار التطورات، ولا يحاول أن يبذل أى مجهودات من أن يعمل شئ تجاه هذه التطورات وقد يتخذ موقف آخر وهو محاولة السيطرة على الموقف بحيث يصبح متوافقاً مع رغباته ومصالحه.

أما بالنسبة للحالة المستقبلية التي ينظر إليها الفرد نظرة سلبية اصطلاح على تسميتها بالتوقع Anticipation وذلك وفقاً لوجه نظر بارسونز، بينما الحالة المستقبلية التي يبحث عنها الفرد بنشاط وإيجابية اصطلاح على تسميتها بالهدف Goal .

وقد سبق أن ذكرنا في مكان متقدم أن الصفة الأساسية للفعل هي أنه لا يتكون فقط من استجابات لهذا الغرض بالذات أو إلى مثيرات خاصة بمواقف معينة، ولكن الفاعل يهتم بتطوير نسفاً من التوقعات التي تكون لها صلة وثيقة بالموضوعات أو

## الأشياء المختلفة في الموقف.

هذه النقاط جميعا يمكن تطبيقها على الأفعال الاتصالية على الرغم من أن بارسونز لم تكن كتاباته تتركز خصيصا في هذا السياق على الاتصال، وحينما كان بارسونز يكتب عن الاتصال فإن اهتمامه الأساسي كان يوجهه الى نشأة وبزوغ الثقافة الرمزية، وذلك على أساس التفاعل بين الفاعلين من الناس وهكذا.

حينما يوجد تفاعل اجتماعي فإن الرموز والأشارات تكتسب معاني عامة أو شائعة، ويصبح لها دور هام كوسائل اتصال بين الفاعلين وحينما ينشأ أو يظهر نسقا للرموز التي كانت تتوسط الاتصال، ففي هذه الحالة يمكننا التحدث عن بدايات الثقافة التي تصبح جزءا من نسق الفعل للفاعلين.

كما أن انساق الاتصال تنشأ عن عملية التفاعل مع الأهداف الاجتماعية، وأن الأشكال المتطورة للسلوك الاجتماعي تعتمد بدورها على عملية الاتصال، ومن الواضح أن التوسع الكبير في انساق الفعل الأنساني من المتعذر تحقيقه بدون وجود انساق رمزية ثابتة (أي لا تنطبق معانيها على المواقف الخاصة فقط).

ولعل من المناسب الإشارة الى الصلة او العلاقة التي أقامها بارسونز بين وسائل الاتصال، والضبط الاجتماعي حيث أوضح ان النسق الرمزي للمعاني، يعتبر عنصر من عناصر النظام الذي يفرض كما هو على الموقف الواقعي. وحتى في حالة الاتصال البسيط او البدائي فإنه لن يكون سهلا بدون توفر درجة التوافق مع قواعد النسق الرمزي، وبينما أصبح واضحا بأن هذا المدخل العام للسلوك الاجتماعي، وللإتصال بصفة خاصة يمثل نقطة انطلاق عند نهاية السلوكية (نظرية تقول بأن دراسة سلوك الإنسان والحيوانات الظاهر هو موضوع علم النفس الحقيقي)، ومع ذلك فإن هذه الطريقة في التفكير ليست مختلفة تماما عن سابقتها، ولكن الاختلاف يبدو في بؤرة اهتمام كل منها ومستوى التحليل.

وهكذا، وبينما يؤكد بارسونز على ضرورة التمييز والتفرقة بين الفعل الاجتماعي والسلوك (الذي يعتبر رد فعل) مثلما يحدث عند التوجه لتحقيق الأهداف المختارة في المستقبل، حيث يتجه التركيز على القيود التي تفرض على هذا السلوك، مثل النطاق المحدد للأهداف المتاحة ثقافياً وأساليب التوجه نحو هذه الأهداف، والمعايير المناسبة للبيئة النظامية والحاجة إلى التوافق مع وسائل التعبير التي تكون مقبولة ثقافياً.... الخ.

وهكذا فإن السلوك الاقتصادي للفرد يمكن أن يكون تكيفي أو توافقي من حين لآخر، ويرتبط وظيفياً بالبيئة الاجتماعية وبالفاعلين الآخرين. والنظرية الاجتماعية كما قدمها بارسونز تهدف إلى تحقيق أو إنجاز التوفيق بين العناصر الاجتماعية في أعمال دوركايم Durkheim والتي تؤكد على القيود التي تفرضها أو التي تمارسها الحقائق الاجتماعية وبين رأي فيبر Weber من الأفعال الإنسانية باعتبار أن هذه الأفعال تتمثل في الاختبارات ذات المعنى التي يقوم بها الفرد في عالم يتسم بالاختلافات اللانهائية ومن أهم الاختلافات والفروق بين أنساق الفعل الإنساني عن العمليات العضوية والآلية، أنه يوجد بوضوح في أنساق الفعل الإنساني عنصر التفسير الذاتي – وتتطور وتتبادل المعاني ورغم هذه التفرقة فإن النتيجة النهائية لنظرية النسق الاجتماعي ككل يبدو في أنها توجه اهتمامنا نحو المحافظة على النسق وعلى توازنه.

## ٢-٥ النظرية التفاعلية الرمزية Symbolic Interactionism :-

هناك نظرية أخرى تأخذنا إلى مقربة من منظور النسق وقد ظهرت هذه النظرية في أعمال جورج هربرت ميد Mead وقد عرفت هذه النظرية بالتفاعلية الرمزية.

وكما هو واضح من الاسم فإن هذه النظرية تهتم أساساً وفي المقام الأول بعملية التفاعل الاجتماعي القائم على الرموز وتركز بشكل مباشر على الاتصال ، وعلى الرغم من أن أعمال ميد قد سبقت أعمال بارسونز من الناحية التاريخية، وعلى الرغم من أنه يعتبر أحد علماء النفس الاجتماعيين، أكثر منه عالم اجتماع أو عالم نفس أيضاً فإن نظريته أصبح لها تأثيراً كبيراً باعتباره خليفة أو بديل لكل من البنائية الوظيفية لمدخل النسق الاجتماعي وللبدايات المبكرة لمنهج علم الاجتماع التجريبي.

وقد ارتبط قبول هذه النظرية بالأهتمام بعلم الظاهرات (فينومينولوجي) الذي سنناقشه بعد ذلك. وقد كان لتلميذ ميد ويدعى هربرت بلومر Herbert Blumer تأثيراً كبيراً في تقديم أعمال ميد Mead في علم الاجتماع.

ويصف بلومر Blumer بعض المقومات لهذا المدخل على النحو التالي :-

من منظور التفاعل الرمزي فإن الفعل الاجتماعي يكون مستقراً في الأفراد الفاعلين الذين يلاثمون أو يكتفون معارات أفعالهم الشخصية نحو كل منهم الآخر من خلال عملية التفسير. وعلى النقيض من ذلك فإن المفاهيم الاجتماعية تضع الفعل الاجتماعي عادة في حركة ونشاط المجتمع، أو في بعض وحدات هذا المجتمع.

ويعارض بلومر بعد ذلك هذا المدخل الذي يستند على أساس النسق الاجتماعي، والذي يرى أن الفعل هو تعبير عن النسق سواء في حالة التوازن أو في حالة البحث عن مثل هذا التوازن.

وينتقد بلومر هذه المداخل على أساس أنها تتجاهل النظر إلى حياة الجماعة، والتي تتألف من الأفعال الجماعية المتناغمة للأفراد الذين يسعون لمواجهة أو لمقابلة مواقف حياتهم. ويؤكد بلومر أيضاً على حرية اختيار الفعل داخل إطار النظام الاجتماعي ومن وجهة نظر التفاعلية الرمزية فإن تنظيم المجتمع الإنساني يمثل الإطار الذي يحدث بداخله الفعل الاجتماعي، كما أن هذا التنظيم ليس هو العامل المحدد للفعل.

ويؤكد بلومر كذلك على ان عناصر معينة مثل الثقافة والنسق الاجتماعي او التدرج الاجتماعي Social Stratification تضع شروطا للفعل بدون ان تحدده او تقيد. فالناس لا يقومون بأداء الفعل من أجل الثقافة، او البناء الاجتماعي، أو ماشابه ذلك ولكنهم يقومون بأداء الفعل وفقا للموقف، وهكذا من وجهة نظر بلومر هناك نقطتان أساسيتان تتعلقان بالفعل الاجتماعي، النقطة الأولى : ان الفعل الاجتماعي الذي يحدث في الموقف يتشكل وفقا للتنظيمات الاجتماعية ومع ذلك فان هذا الفعل يكون موجها نحو الموقف وليس موجها بشكل مباشر نحو الملامح المحددة ذاتها. والنقطة الثانية : ان هذا المدخل يسمح بحرية أكبر وبتنوع أكثر من مدخل النسق الاجتماعي. ومن خلال هذا الإطار العام يقدم ميد أيضا رأيا في السلوك الاتصالي، والذي يضيف شكلا جوهريا على وجهة نظر بلومر حيث ابرز نقطتين أساسيتين :

النقطة الأولى : هي أولية الاتصال، والنقطة الثانية : انعكاسية الفعل الاتصالي (قدرة الإنسان الفرد على التحدث مع نفسه من وجهة نظر الآخرين) في هذه المحادثة الداخلية (الحديث الداخلي) وفي نتيجتها أو حصيلتها فان الشخص يعطى هذه المحادثة شكلا ويصيفها وفقا للمجتمع، بدلا من أن يقوم المجتمع بتشكيلها، وهكذا فان الاتصال يعتبر عملية خلاقة بمعنى ان نتيجته هي نفسها نتاج للفعل نفسه الذي يعد فريدا في نوعه ولا يمكن التنبؤ به.

وفيما يتعلق بأولية الاتصال يمكننا أن نقبس من جورج ميد قوله ان فونت Vont يفترض مقدما أن الذوات (جمع ذات) تعتبر سابقة على عملية الاتصال، بحيث يمكن شرح الاتصال من خلال هذه العملية، وعلى العكس من ذلك فان الذوات قد تتسبب في حدوث العملية الاجتماعية، وايضا تتسبب في الاتصال.

## ٦-٢ منظور علم الظاهرات The Perspective of Phenomenology :-

نستطيع أن نجد في علم الظاهرات، وبوجه خاص في أعمال الفريد شوتر Alfred Schutz مدخلا للاتصال. هذا المدخل يتسق أو يتناغم مع التفاعلية الرمزية ويقترب بنا من الرأي بأن الفعل الاتصالي يعتبر نشاط تلقائي ذاتي.

ويقول ( فاجنر Wagner ) أن علم الاجتماع الخاص بالظواهر عن شوتر يمكن وصفه على أنه محاولة لتكوين أو توليف علم الظاهرات، عند هاسرل Husserl مع علم الاجتماع عند فيبر Weber حيث يهدف هاسرل إلى إقامة أو بناء فلسفة بدون افتراضات مسبقة - حيث تكون هذه الفلسفة مشتقة من الخبرات الشعورية المباشرة للناس الذين يعيشون ويفعلون في العالم الذي يشتركون فيه مع غيرهم، كما يصبح هناك معنى مشترك بين هؤلاء الناس جميعا لكل ما يكتسبون منه من خبرة، وذلك باعتبار أن هذه الأشياء التي يكسب الناس خبرة عنها تمثل فئة من الموضوعات أو الأشياء الخارجة عن نواتهم. ويعتبر مفهوم علم الاجتماع عند فيبر وثيق الصلة باهتمامات شوتر وخاصة فيما يتعلق برأى فيبر عن الفعل والسلوك الاجتماعي الهادف والذي يكون له معنى محدد عند القائم بهذا السلوك، ويكون موجهًا من وقت لآخر نحو سلوك الناس الآخرين.

وبصفة عامة فإن منظور الأساسي لشوتر له مجموعة من العناصر الرئيسية منها : خبرات الفرد عن عالمه والتي يسلم بها ويحاول أن يفهم لها معنى وفقا أو طبقا لمخزون المعرفة المكتسبة، التي سبق أن اكتسبها عن طريق الخبرة أو التجربة. ومن خلال تفسير الفرد لهذا القدر الكبير من الخبرات وأعطائها معنى، فإنه يتصرف بعد ذلك ويسلك وفقا لها وبذلك يستطيع الفرد أن يبنى عالمه الفريد. وهكذا فإن الفرد يعطى اهتمامه بصورة اختيارية، لفئة معينة من الخبرات وذلك وفقا لصلتها

به فى وقت معين.

اما الكمية الكبيرة من الخبرات المحسوسة والممكنة يتم الاهتمام بها بصورة اختيارية، وذلك وفقا للمبادئ التى تتصل بهذه الخبرات، كما أن هذه الخبرات يمكن معالجتها بواسطة عملية الترميز، وأن يكون لها معنى مقبول، والمعنى المقبول هو الذى يقلل بقدر الامكان من المشاكل التى تتعلق بموضوعات الخبرة التى يقابلها الفرد، كما أن المعانى المقبولة هى التى تجعل التفاعل ممكنا مع أولئك الذين يشاركون الفرد عالمه.

أن اشتراك الإنسان مع غيره فى عالم واحد. يصبح سهلا بسبب الاعتقاد السائد الذى يؤمن به الناس من أن هؤلاء الآخرين قد مروا بالتجارب والخبرات مثل تلك التى مر بها هذا الإنسان وايضا بسبب القدرة على فهمه، وتبنى وجهة النظر الأخرى، وفهم كل منهم لدوافع ومنظورات الآخرين، ويعتبر الإنسان قادرا على القيام بالفعل الذى يتعلق بالآخرين سواء بطريقة ذاتية أو بطريقة موضوعية (علاقة أنت) وكذلك التفاعل معهم باعتبار كل منهم فاعلين ومفعولين (علاقة نحن) كما أن الفرد يستطيع أن يرتبط عقليا بالآخرين سواء المماثلين له، أو الذين يشغلون أدوارا أخرى من غير أن تربطه بهم خبرة مباشرة - (علاقة هم).

وهكذا فإن الفعل الذى يقوم به الإنسان فى العالم الاجتماعى يتصف اساسا بأنه حر، وموجه نحو المستقبل، ومخطط فى مجراه، كما أن معنى وشرح أو تفسير الفعل الإنسانى يعتبر اساسا موضوع أو مسألة تتعلق بالمستقبل وداخل هذا الإطار النظرى يمكننا أن نجد الأجابات على عدد من الأسئلة الرئيسية حول الاتصال.

الأول : فكما نرى أن طبيعة الفعل الاتصالى بأنه اساسا فعل هادف، ووفقا لما كتبه شوتز Schutz فإن أى فعل هو عبارة عن نشاط تلقائى وموجه نحو المستقبل. كما أنه من الضرورى لأى فعل أن يكون له هدف أو غرض عرضى بحيث يشكل هذا

الهدف دافعا للفعل، هذا الهدف يجب أن يكون المخاطب (المستقبل) لديه علم به بطريقة لو بأخرى. وعند هذه النقطة فإن شوتر يميز أو يفرق بين (الفعل التعبيري) حيث يكون الاتصال عملية مقصودة أو متعمدة. (لا يشترط أن يكون معتمدا على الأشكال أو الصيغ اللفظية) ويفرق بينها وبين الأشارات التعبيرية (حيث لا يكون الاتصال مقصودا لو متعمدا)، حتى وأن أرجع المراقب ذلك الى هدف الاتصال. أما عن أسباب الاتصال وأسباب الاندماج في الأفعال التعبيرية فإن شوتر يوضحها على النحو التالي :-

السبب الأول ببساطة يكمن في الاختيار الحر للإنسان فالذى يعيش في العالم الاجتماعى يعتبر كائن حراً وأن أفعاله بالتالى تنبثق أو تنشأ عن النشاط التلقائى أو الحر. ولكن من الواضح كذلك أن الغرض يكون مفترضا بصورة مسبقة. وأن التوجهات تكون نحو المستقبل (المشروع) كما أن الأفعال التعبيرية تحدث معظمها كجزء من اكتشاف الفرد لعالمه وفهمه لهذا العالم.

فالفرد يهتم بالموضوعات وثيقة الصلة به، وتلك التى ترتبط بمصالح واهتمامات حياته، وعلى هذه الأسس يتحدد اتصالاته بالآخرين. والحقيقة التى تظل ثابتة أنه من الواضح أن هذا العالم به من يشاركنا فيه. ولكى نعيش فى هذا العالم يجب أن نستمر فى إقامة العلاقات مع الآخرين الذين يشاركوننا فيه.

ويشير شوتر إلى أننا نتصل أساسا؛ لكي نحقق أهدافا مستقبلية، ومن اجل المشاركة فى الحياة الاجتماعية كما يشير فاجنر بأن شوتر قد قام بمناقشة تفصيلية لبعض الشروط المسبقة للاتصال، وقد بدأها بقوله : إن الاتصال يستند أساسا على اشارات ذات هدف واحد، حيث أن القائم بالاتصال يكون لديه على الأقل النية فى أن يجعل نفسه مفهوما للمخاطب (المستقبل).

وهناك بعض المتطلبات التى يجب تحقيقها حتى يصبح الاتصال ممكنا، ومن أكثر الشروط المسبقة أهمية هى على النحو التالى :-

أ - يجب أن تكون الاشارات مشتركة بين الناس وأن يكون لها معنى مشترك أيضاً؛ فالاتصال يتطلب بحث كامل لكلا النوعين من الأحداث، أحداث العالم الخارجى يقدمها القائم بالاتصال وأحداث أخرى يمكن فهمها بواسطة المفسر وبمعنى آخر يمكن أن يحدث الاتصال فقط داخل واقع العالم الخارجى.

ب - الإشارات التى تستعمل فى الاتصال تكون دائما مفسرة مسبقا عن طريق المرسل (القائم بالاتصال) على أساس توقعه لتفسير المستقبل لها، كما ان الاتصال يفترض مسبقا أن الإطار التفسيرى الذى يرتبط به المرسل (القائم بالاتصال) سوف يتطابق (يتوافق) بشكل جوهري أو بطريقة قوية مع تفسير المفسر لتلك الإشارات الاتصالية.

ج - التوافق التام فى الإطار التفسيرى لكل من المرسل والمستقبل غير ممكن وذلك بسبب الاختلافات والفروق فى الخبرات والتجارب الشخصية، وأيضاً بسبب اختلافات تكوين المشاركين، ومع ذلك فكلما كانت الفروق كبيرة بين الأتسان والنظم التى تتعلق بموضوع معين، أدى ذلك إلى تضاول فرص وجود اتصال ناجح.

د - يجب أن يكون هناك فئة من التجريدات والرموز مشتركة بين كل من القائم بالاتصال والمفسر.

وأخيراً فإن أعمال شوتر تحتوى على إجابات على الأسئلة التى تتعلق وتُدور حول نتائج وأثار الاتصال ويجب النظر إليها والحكم عليها من الوهلة وفقاً لأهداف القائم بالاتصال. وبوجه عام فإن نتائج الاتصال تبدو فى انتشار كثير من الرموز ومن هذه النتائج حدوث تغيير فى التوزيع الاجتماعى للمعرفة، وأيضاً المساهمة الكبيرة فى العالم الاجتماعى، وتحقيق الفهم المتبادل، وتحقيق الانسجام، والتوافق الأكيد بين المعارف المخزونة عن مختلف الأفراد. وهكذا فإن بناء المجتمع يعتبر نتاج لأفعال متعددة ومتوعة، وأيضاً نتاج لعمليات الاتصال.

والخلاصة فإننا نلفت النظر ونؤكد على العلاقات الاتصالية فى النموذج

الظاهراتى للأشياء (النموذج الفيتومينولوجى للأشياء) ومن ناحية أخرى فإن الأفعال الاتصالية لا يمكن أن تكون بعيدة عن الواقع سواء كانت هذه الأفعال أفعال إرسال أو أفعال استقبال، كما أن هذه الأفعال الاتصالية تعتبر أيضا أساسية حتى فى نطاق التفاعل الذاتى. ويصور ذلك تعليق شوتز عن الاتصال الموسيقى الذى يحدث بين مؤلف مات (توفى) منذ زمن بعيد، وبين مستمع مازال على قيد الحياة. وقد استخدم شوتز تعبير (التوفيق Tuning in) ليعبر عن التوافق والانسجام بين المرسل والمستقبل.

إن جميع صور الاتصال الممكنة تفترض مسبقا وجود علاقة توافقية متبادلة بين القائم بالاتصال (المرسل) وبين المخاطبين (المستقبل). وتقوم هذه العلاقة وتبنى عن طريق المشاركة المتبادلة مع خبرات الآخرين المتدفقة. ومن خلال اكتساب الخبرات المشتركة والتى يعبر عنها بكلمة (نحن We). ويرى فاجنر Wagner أنه يبدو أن هذا القول يصدق على جميع أنواع الاتصال.



## الفصل الثالث

## أنواع الاتصال



## تمهيد :-

لقد سبق أن أوضحنا "أن الاتصال هو عملية تفاعل بين طرفين إلى أن تصير رسالة معينة مشتركة بينهما". وليس بالضرورة أن يكون الطرفان شخصين فقط، بل قد يكون الاتصال بين شخص ومجموعة من الأشخاص، أو بين مجموعة من الأشخاص ومجموعة أخرى، وقد تتم هذه العملية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة. وهذا التنوع في عملية الاتصال هي التي دفعتنا إلى البحث عن أنواع الاتصال وصوره المختلفة، لذلك سوف نتناول التصنيفات المختلفة لأنواع الاتصال.

### ١ - أنواع الاتصال من حيث التفاعل :-

ويمكن النظر إلى التفاعل في الإتصال من زاويتين : أولهما : من حيث طبيعة التفاعل بين المرسل والمستقبل. وثانيهما : من حيث تفاعل المستقبل مع موضوع الإتصال.

#### ١-١ التفاعل بين المرسل والمستقبل :-

قد يكون التفاعل بينهما مباشراً (وجهاً لوجه) وهذا سوف نتحدث عنه في الإتصال الشخصي التي تحدث عملية الأخذ والعطاء بصورة مباشرة حيث يتواجد كل منهما في مكان واحد، وقد يكون التفاعل بينهما غير مباشر وهنا يحدث التفاعل بينهما رغم أن كل منهما غير موجود مع الآخر، ومن أمثلة ذلك الحديث التليفوني بين شخصين، أو ما يحدث أثناء مشاهدة برامج التليفزيون.

وسواء كان هذا التفاعل مباشراً أو غير مباشر فإن احتمال أن كل منها يمكن أن يكون في اتجاه واحد، كذلك إذا أرسل للمستقبل خطاباً رد فيه على أحد فقرات برنامج التليفزيون معبراً عن إعجابه أو احتجابه فإن ذلك يعتبر تفاعل غير مباشر في اتجاهين.

## ٢-١ التفاعل في موضوع الإتصال :-

وينقسم هذا النوع إلى ثلاث أنواع هي :

### (١) تفاعل واقعي مباشر :

ويقصد به أن المستقبل (فرد أو جماعة) يحتك مباشرة بموضوع الإتصال أى يتعامل مع ما يرغب في معرفته أو دراسته أو فهمه بطريقة إيجابية، ومن هنا تكون مصدر الخبرة المكتسبة من مواقف الحياة ذاتها أو الأشياء والحقائق الواقعية بصورة مباشرة، والأمثلة على ذلك كثيرة منها :-

(أ) معاشة الفرد لأهل القرى للتعرف على مشاكلهم، وأنواع العلاقات بين أفرادها ويعتبر تفاعل واقعي مباشر، إذ يحتك بالواقع بصورة إيجابية مباشرة وهذا ما تلاحظه في الدراسات الاجتماعية والإنثربولوجية التي يقوم بها الباحثون.

(ب) مقابلة طالب التدريب العملي لعميل خلال مقابلة في مؤسسة التدريب للتعرف على كيفية عقد المقابلة، ومراعاة شروطها وكيفية ملاحظة العميل خلالها يعتبر ذلك تعلم عن طريق الخبرة المباشرة والتفاعل الواقعي.

(ج) اجتماع طالب التدريب مع جماعة ليتعرف على نوع العلاقات القائمة بين الأعضاء

وأثار الدوافع المشتركة بينهم على تفاعلهم (مثلاً) يعتبر ذلك تفاعل من الشيء المراد دراسته بطريقة واقعية.

(د) قيام طالب كلية الطب بالكشف على مريض لدراسة الأعراض التي يعاني منها، كل ذلك في الحقيقة يعتبر احتكاك بالواقع المراد فهمه أو دراسته بصورة واقعية مباشرة، ويجب أن نشير إلى أن أفضل التعلم واكتساب الخبرة هو هذا النوع من التفاعل الذي يحقق للفرد أو الجماعة ظروف أو عوامل تؤدي إلى تثبيت ما يتعلمه ومن هذه العوامل أو الظروف الواقعية وتحمل المسئولية، والإيجابية واستخدام الحواس كما أن هذا النوع يجذب انتباه المتعلم ويشوقه بالرغم من مزايا التفاعل عن طريق الواقع، أو الإتصال الواقعي المباشر إلا أن استخدامه في بعض المواقف يشكل صعوبات منها :-

- أ - عدم توفر الواقع المطلوب دراسته والتعرف عليه أحياناً كندرة الواقع أو بعده المكاني أو الزماني أو خطورة التواجد في مكانه أو كثرة التكاليف اللازمة لذلك.
- ب - صعوبة الاستفادة من الواقع دون أن ينفع ومنها سرعة وقوع ظاهرة ما مثل نمو النبات منذ وضع البذور حتى تظهر مجموعة الخضر ولذلك تستعين بفيلم سينمائي يوضح هذه الظاهرة وأيضاً صغر أو كبر الواقع عن الحد المعقول ويمكن علاج الظواهر السابقة باستخدام النوع الثاني أو التفاعل مع ما يشبه الواقع أو يمثله.

## (٢) التفاعل مع ما يشبه الواقع أو يمثله :-

وفي هذا النوع لا يتفاعل الفرد أو الجماعة مع الواقع ذاته وإنما مع ما يشبهه أو

يمثله، ومن أمثلة هذا النوع :-

- (أ) مشاهدة فيلم عن حياة أهل الريف للتعرف على مشاكلهم.
- (ب) مشاهدة نموذج تشريحي لجسم الإنسان للتعرف على الأعضاء المختلفة التي يتكون

منها ووظائف كلا منها.

(ج) مشاهدة تمثيلية تمثل مقابلة أخصائى اجتماعى وعميل لدراسة دور الاخصائى فى تطبيق أساليب وشروط المقابلة، وكذلك دراسة انفعالات واتجاهات العميل خلال مواقف المقابلة المختلفة.

وفى كل من الحالات السابقة فإن الجماعة أو الفرد الذى نرغب فى اكسابه معارف ومعلومات أو أفكار واتجاهات لايتعامل مع الواقع ذاته ولكنه مع مايشبه هذا الواقع

### (٢) تفاعل مع رموز :-

أى أن الجماعة أو الفرد لايتعامل مع الواقع أو مع مايشبه الواقع أو مايمثله ولكن رموز تتوب عنه، إنه هنا سوف لا يحس بشكل أو راحة أو طعم أو ملمس مايريد معرفته. بعدما يقرأ كتاباً عن التشريح أو عن المقابلة فى خدمة الفرد، أو عن مشاكل العوامل فى قطاع الصناعة، وفى مثل هذه الحالات لا يحسك إلا بكلمات مجردة. أما ماتحملة هذه الكلمات من مفاهيم أو معانى لا تدل عليه فهذا ما لا يحس به خلال القراءة ومن الصعب عليه أن يستنتجها أو يستخلص معانيها وذلك بفك رموزها إلا إذا كانت لديه خبرة سابقة كافية فى مثل هذه الأفكار والمعانى.

### ٢ - أنواع الإتصال من حيث اتجاهه :-

حيث يصنف الخبراء الإتصال من حيث اتجاهه إلى نوعين :

- إتصال فى اتجاه واحد.

٢- اتصال فى اتجاهين.

## ١-٢ الاتصال فى اتجاه واحد :-

ومضمون هذا النوع ان المعلومات أو الافكار تنتقل من مركز ارسال إلى مركز استقبال، وغالبا ما يطلق على هذا النوع من الاتصال بالاتصال الناقص لانه يسير فى اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل دون ان يصاحبه ردود فعل من المستقبل أو تغذية عكسية توضح مدى وصول الرسالة ومحتواها، ومدى استيعاب المستقبل لهذا المحتوى أولا، أى انه يعاب على عملية الاتصال ذات الاتجاه الواحد انها لاتعطى الفرصة لاكتمال التفاعل بين طرفى الاتصال، ومن امثلة هذا النوع من الاتصالات عندما يتحدث الاختصاصى الاجتماعى إلى عملائه دون ان تكون لهم ردود فعل أو عندما يستمع العملاء (المستقبلين) إلى برنامج تليفزيونى أو حديث اذاعى دون ان تتاح لهم الفرصة للمناقشة والتعبير عن رأيهم واستجاباتهم لموضوع هذا البرنامج أو ذلك الحديث.

ومن هذه الامثلة نتيين ان الاتصال فى اتجاه واحد قد يكون مباشرا أو غير مباشر.

## ٢-٢ الاتصال فى اتجاهين :-

ويطلق على هذا النوع من الاتصال، الاتصال الكامل الذى يتيح الفرصة لكل من المرسل والمستقبل للمناقشة والتعبير عن رأيهم والاخذ والعطاء، وهذا يعنى ان هذا النوع يتوفر فيه عناصر عملية الاتصال جميعها وخاصة الرجوع أو الصدى، بذلك

يستطيع المرسل أن يتأكد أن رسالته قد وصلت إلى المستقبل كما أنه يتأكد من مدى إدراك المستقبل لمحتوى هذه الرسالة أولاً، وهذا يعنى أن العملية الموجودة عملية تبادل فى الأفكار والمعلومات أى عملية تفاعل مثمر.

ومن أمثلة الاتصال فى اتجاهين ماثله فى بحث الحالات الفردية فى الخدمة الاجتماعية حيث يتيح لكل من الاختصاصى الاجتماعى والعميل المناقشة والتعبير عن رأى، ومن أمثلتها كذلك اجتماع الاختصاصى الاجتماعى بالجماعة التى يعمل معها، حيث يتاح الفرصة لكل من الاختصاصى وأعضاء الجماعة بالمناقشة والاستفسار وابداء رأى فيما يناقشونه من موضوعات وكذلك الحال فى الاتصال التليفونى فانها تعبر عن هذا النوع من الاتصال.

ولذلك فإن الاتصال فى اتجاهين، قد يكون اتصالاً مباشراً أو غير مباشراً. ويرى جون ديوى التفاعل بين الطرفين (الاتصال فى اتجاهين وخاصة ذلك الذى يحدث فى جو ودى مستقر، يعتبر من أهم العوامل التى تساعد على نجاح عملية الاتصال).

اذ كلما زادت فرص التفاعل بين المرسل والمستقبل ادى ذلك إلى زيادة احتمال مشاركة كل منهما فى الخبر وتُجعل للاتصال اقرا باقيا.

والواقع ان هذا النوع من الاتصال يتبادل كل من المرسل والمستقبل اماكنهما اذ قد يصبح المستقبل خلال عملية التفاعل هذه مرسل والمرسل يصبح مستقبل ثم يعود المرسل كما كان ويعود المستقبل ايضا مستقبلا وهكذا يظل هذا التبادل مستمرا خلال عملية الاتصال هذه.

## ٢ - أنواع الاتصال من حيث درجة تأثيره :-

يقسم الخبراء الاتصال من حيث درجة تأثيره إلى :-

• اتصال شخصى.

• اتصال جماهيرى.

### ١-٢ الاتصال الشخصى :-

ويقصد به العملية التى يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأفراد بالطريقة المباشرة وجها لوجه وفى اتجاهين ودون قنوات وسيطة. حيث يصبح المرسل والمستقبل على اتصال ببعضهما وجها لوجه وفى مكان محدد. ويتميز بأن المرسل فيه يصبح مستقبلا والعكس. ومن أمثلة هذا الاتصال : اتصال الطبيب بمرضاه إذ أن مرضاه محددون ويمكنهم أن يحسوا المعاملة الطيبة التى يعاملهم بها الطبيب. وفى نفس الوقت فإن الطبيب يلمس ثقة الأهالى وإقبالهم عليه أو إعراضهم عنه نتيجة لهذا التعامل. وكذلك مثل علاقة ضابط الشرطة بالمواطنين المترددين عليه.. فهى علاقة بسيطة يراها الناس فى حسن لقائه لهم ومد يد المساعدة لهم أو تعسفه وسوء استعماله لسلطته. كما يلمسها الضابط من خلال إقبال المواطنين على مد يد العون له ومساعدته أو ابتعادهم عنه.

وبلاحظ أن التأثير الناتج عن الاتصال الشخصى يتسم بالعمق والاستمرار لفترة أطول لتأسيسه على الإقناع. لقدرة الاتصال الشخصى على ضمان المصادقية فى المصدر وعلى السيطرة على انتباه المستقبل. كما يتميز بتوافر قدر كبير من رجع الصدى من المستقبل أو ردود أفعال المستقبل للرسالة مما يتيح لنا إدخال تعديلات

مستمرة على رسائلنا وفقا لرجع الصدى بما يضمنه لنا من فاعلية أكثر .. ولهذا فالتفاعل فيه بين المرسل والمستقبل مباشر والفرصة للمشاركة في الخبرة أكبر منه في حالة الاتصال والجماهيري.

### (١) مميزات الاتصال الشخصي :-

أ - محدودية عدد الافراد الداخلين في علاقة الاتصال حيث يفترض ألا يتجاوز عدد الافراد هنا عن (٤٥) فردا، فاذا زاد عن ذلك تعقد الاتصال وزادت كثافة العلاقات المتبادلة واستحال توافر عنصر المواجهة وسير المعلومات في اتجاهين التي تميز الاتصال الشخصي.

ب - عدم وجود وسيط تكنولوجي لنقل الرسالة موضوع الاتصال ومادة النقل والتوصيل الرئيسية هنا اللغة التي تحمل المعاني والرموز مباشرة من وإلى طرفي الاتصال.

ج - توافر مراقبة مباشرة ومتبادلة بين المرسل والمتلقى نتيجة لتوافر عنصر المواجهة واختفاء الوسيط التكنولوجي ومحدودية العلاقة.

د - القدرة على انتقاء المتلقى والظرف الاتصالي عالية، كما أن قدرة المعلومات المعطاة خلال عملية الاتصال عالية أيضا.

هـ - حدوث ترجيع أثر فوري ومباشر في الموقف الاتصالي حيث يستطيع المرسل ملاحظة نتائج اتصاله على الملتقين بصورة فورية ومباشرة.

و - توافر عنصر التلقائية والمرونة، كما يصعب تجنب أو تفادي الاتصال الشخصي نتيجة لعله احتمال توقع الافراد لمحتواه وبالتالي قدرة هذا النوع من الاتصال على السيطرة على العمليات الانتقائية لدى الجمهور.

ز - للرقابة الشخصية أهمية بالغة في هذا النوع من الاتصال لا تقل عن المحتوى أو مضمون الاتصال ذاته، وقد أوضح "لازر سفيلا" أن الناس يستطيعون جذب بعضهم البعض الى أنشطة متنوعة نتيجة لعلاقاتهم الشخصية وعلى ذلك فإن تأثيرهم يذهب الى أبعد من محتوى اتصالاتهم كذلك فإن العلاقات الشخصية تستطيع أحيانا أن تؤدي الى حصول الفرد على مكافآت معينة نتيجة لقبوله رسالة معينة أو تؤدي الى العكس بأن تزيد من العقوبات التي قد تلحق به نتيجة عدم قبوله الرسالة.

ونتيجة للبساطة والتلقائية، والرقابة الشخصية، والترجيع الفوري والمباشر، والمرونة ومحدودية أطراف التفاعل التي يتميز بها الاتصال الشخصي، دأب العديد من خبراء الاتصال والاعلام الحديث عن فاعلية هذا الاتصال وقدرته البالغة على تغيير الاتجاهات ودفع الافراد لتغيير مواقفهم واتخاذ القرار في الاتجاه الذي يريده المصدر أو مسئولوا التغيير وهو التصور الذي يفتقد إلى التأييد الميداني في أحيان كثيرة، ذلك أن الاتصال الشخصي شأنه شأن بقية أنماط الاتصال الأخرى، محكوم بواقع حضارى وسياقات اجتماعية معينة. فهذا الاتصال قد يتم السيطرة على عملياته وتوجيهها من قبل جماعات القوة والنفوذ في المنطقة المحلية.

## (٢) العوامل المؤثرة على عملية الاتصال الشخصي :-

وأيا كان الامر، بشأن فاعلية الاتصال الشخصي وكفاءته في مجال التغيير، فإن ثمة اتفاق بين الباحثين على عدد من الافتراضات والقواعد التي لها علاقة بكفاءة هذا النمط من الاتصال وهي :-

أ - للمسن والمركز الاجتماعي دور مهم في زيادة فاعلية الاتصال المباشر حيث يميل الافراد من ذوى العمر والمستوى الاجتماعى الواحد الى تبادل المعلومات مع بعضهم البعض.

- ب - كلما كان القائم بالاتصال أو المصدر جدير بثقة المتلقى أو المتلقين كلما لعب دورا تأثيريا مهما في مجال نشر المعلومات والإقناع، حيث ترتفع درجة تأثير أفراد الجمهور بمن هم أكثر خبرة وبمن يشعرون بصدق وصحة معلوماتهم.
- ج - تقوم الأسرة بدور بالغ الأهمية في الاتصال الشخصي وخاصة في مراحل التنشئة الاجتماعية للأطفال وفي التفاعل مع بقية أفراد الأسرة.
- د - يؤدي التقارب دورا هاما في عملية التفاعل والتأثير الشخصي وهو ينطوي على بعدين أولهما : التقارب المادي كالتجاور المكاني والقيام بأوجه نشاط اتصالي مشابهة. وثانيهما : التقارب الاجتماعي كالمركز الاجتماعي والاهتمامات أو أسلوب الحياة.

### ٢-٣ - الاتصال الجماهيري :-

الاتصال الجماهيري، هو الاتصال الذي يخفى فيه عنصر المواجهة أو التلاقي المباشر بين طرفي الاتصال، وتتجه خلاله الرسالة الاعلامية لمخاطبة أعداد غفيرة وغير متجانسة من الجمهور. وعلى ضوء ذلك فإن أية وسيلة أو أداة يمكن استخدامها لتوصيل رسالة معينة الى أعضاء الجمهور على اختلاف مواقعهم أو انتماءاتهم الاجتماعية والاقتصادية والفكرية تعتبر وسيلة جماهيرية كالراديو والتلفزيون والصحف والسينما والكتيبات واللافتات والملصقات وغيرها

### (١) مميزات الاتصال الجماهيري :-

- ١ - يتميز هذا الأسلوب بالقدرة على التوصيل السريع والسهل للأفكار والمعلومات. إذ يستطيع المرسل عن طريق استخدام وسائل الاتصال الجماهيرية الاتصال بأعداد

كبيرة من الافراد فى وقت واحد وينتقل اليهم المعلومات الحديثة أولا بأول، وتبدو أهمية هذا النوع من الاتصال فى نقل الافكار الحديثة خاصة وان أهم ما يتصف به المجتمع المعاصر هو تعرضه للتغير والنمو السريع. مما يتطلب ضرورة متابعة هذه التغيرات الحديثة.

٢ - يساهم هذا النوع من الاتصال فى مخاطبة فئات كبيرة وقطاعات واسعة الانتشار من الجماهير فى وقت واحد خاصة وان مما يتصف به المجتمع الانسانى عدم التركيز فى منطقة جغرافية محددة بل يتصف بالانتشار.

٣ - يساعد هذا النوع من الاتصال فى تزويد الجماهير بأكبر قدر ممكن من المعلومات والمعارف مثال ذلك فان احدى الصحف اليومية يمكن ان تحوى كمية هائلة من المعلومات يمكن نقلها وتوصيلها الى الجماهير.

٤ - تتصف وسائل الاتصال الجماهيرى بالتنوع بما يتناسب مع مقابلة ما بين الافراد من اختلاف فى خصائصهم.

٥ - يتصف هذا النوع من الاتصال بالاقتصاد فى الوقت والجهد والمال اذا ما قورن بالاتصال الشخصى المباشر.

## (٢) أوجه القصور والصعوبات فى استخدام الاتصال الجماهيرى :-

على الرغم من أهمية الاتصال الجماهيرى الا انه لا يخلو من الصعوبات أو

للمحددات فى استخدامه وهى :-

أ - ان هذا النوع من الاتصال غالبا ما يقوم على الاتصال من جانب واحد فقط بما لا يتيح الفرصة للمستقبل أو الطريقة التى يستجيب على تأثيرات المرسل. وبذلك نقل حجم التغذية العكسية أو المرتدة.

- ب - لا يتيح هذا النوع من الاتصال الفرصة للمرسل لان يتعرف على مدى وصول رسالة المستقبل، ومدى استيعاب المستقبل لمضمون هذه الرسالة.
- ج - نتيجة عدم توفر التغذية العكسية في هذا النوع من الاتصال فانه لا يتغلب على مخاطر عدم الفهم او الفهم الخاطيء لمضمون الرسالة، الا انه يحاول التغلب على ذلك بالدراسات التي يمكن اجراؤها على الجماهير لمعرفة ميولها واتجاهاتها. او بتحليل وسائل المستمعين او المشاهدين
- د - على الرغم من ان المرسل في هذا النوع من الاتصال هو الذي يحدد ويختار الناس الذين يحاول الاتصال بهم الا انه عملية الاتصال وتأثيرها تتوقف على المستقبل نفسه اذ انه هو الذي يقرر ما يرغب في استقباله من رسائل او رفضه لاي منها. اذ قد ينصرف المستقبل عن متابعة وسائل معينة ومتابعة اخرى.
- هـ - يفقد الاتصال الجماهيري الطابع المواجهي، وفقدان صفة التخاطب من فرد معين.

#### ٤ - أنواع الاتصال تبعا للغة المستخدمة :-

فكلمة لغة من وجهة نظر المهتمين بالاتصال الانساني لا يقتصر فقط على اللغة اللفظية وحدها، بل انهم يعتبرون اى منهج ثابت يعبر به الانسان عن فكرة تجول بخاطره او احساس يجيش في صدره، هو لغة قائمة بذاتها. وعلى ذلك يمكن تقسيم الاتصال الانساني حسب اللغة المستخدمة الى مجموعتين :-

#### ٤-١ الاتصال اللفظي Verbal Communication

ويدخل ضمن هذه المجموعة كل أنواع الاتصال الذي يستخدم فيها (اللفظ)

كوسيلة لنقل رسالة من المصدر الى المستقبل. هذا اللفظ في الاصل منطوقا يصل الى المستقبل فيدركه بحاسة السمع تكون اللغة اللفظية غير مكتوبة. ومن الامثلة على استخدام اللغة اللفظية غير المكتوبة استخداما في المحاضرات، والتدوات والمناقشات والمناظرات والمؤتمرات والمقابلات الاجتماعية وغيرها. ومن أمثلة الوسائل التي تستخدم فيها اللغة اللفظية المكتوبة . . الكتب والمجلات والصحف اليومية، التقارير وغيرها.

### (١) أهمية اللغة اللفظية :-

(أ) أن اللغة اللفظية هي التي تصنع الفكر وهي اساس الاتصال والتفكير والتخطيط والبحث وبدونها يصعب علينا أن نتصور تطور الثقافة الانسانية الى الصورة التي نجدها اليوم.

(ب) لقد أمكن بواسطة اللغة تسجيل الجزء الاعظم من التراث الانساني ونقله للحاضر وبواسطتها يمكن المحافظة عليه ونقله للأجيال المقبلة مع تميته وتطويره.

(ج) يعتبر استخدام الالفاظ وسيلة اقتصادية للتعبير عن الافكار والاتصال وذلك عن طريق الكلام والكتابة. اذ من الممكن ان تحتوى جملة قصيرة على عدد كبير من المعانى، ويتوقف اعتبار اللغة اللفظية اقتصادية أم لا على مدى ما يوجد من معرفة ومعلومات وخبرات مشتركة سابقة وموحدة بين المصدر والمستقبل. كما تؤدي الى حفظ الفرد لكلمات لا يدرك معناها.

## ٢-٤ الاتصال غير اللفظي Non-Verbal Communication

وتشمل هذه المجموعة كل أنواع الاتصال التي لا تعتمد على اللغة اللفظية، بل تعتمد على اللغة غير اللفظية متمثل هذه اللغة في الاشارات والحركات التي يستخدمها الانسان لنقل فكره أو معنى الى انسان اخر يصير مشتركا معه في الخبرة. ويقسم بعض العلماء اللغة غير اللفظية التي يستخدمها الانسان في التعبير عما يجول في ذهنه من معانى الى ثلاث لغات هي:

### أ - لغة الإشارة : Sign Language

وهي تتكون من الاشارات البسيطة أو المعقدة التي يستخدمها الانسان في الاتصال بغيره.

### ب - لغة الحركة أو الافعال : Action Language

وتتضمن هذه اللغة جميع الحركات التي يأتيها الانسان لينقل الى الغير ما يريد من معانى أو احساس. ومن أمثلة ذلك ما يؤديه الممثل من حركات على المسرح دون أن يصاحبها ألفاظ ورغم ذلك تستطيع أن تفهم ما يعنيه، فإذا ما كان يمسك بيده شبكة ويقوم بأداء حركات بها. يمكن أن يفهم منها أنه يقوم بدور أحد صيادي السمك . . الى غير ذلك من الامثلة.

### ج - لغة الأشياء : Object Language

ويقصد بالأشياء ما يستخدمه مصدر الاتصال، غير الإشارة، والحركة للتعبير عن معانى أو احساس يريد نقلها الى المستقبل، فارتداء اللون الاسود في كثير من

المجتمعات يقصد به اشعار الآخرين بالحزن الذى يعيش فيه من يرتدى ملابس سوداء، أو كرافته سوداء ومما سبق يتضح أن اللغة اللفظية سواء أكانت المنطوق أم المكتوب كأداة من أدوات الاتصال ليست سوى طريقة واحدة من طرق أخرى متعددة لنقل الأفكار، والاتصال بين الأفراد والجماعات والمجتمعات ليس كما يعتقد البعض مسألة كلمات فحسب، فقد تمثل صرخة الطفل الرضيع رسالة لامة يعبر بها عما يحس به من الجوع أو بلل، كما أن الاخصائى الاجتماعى لا يؤثر فى عملاته أثناء لقائه بهم عن طريق الالفاظ فحسب، بل أنه يستخدم أيضا تعبيرات الوجه وبعض الاشارات لنقل الأفكار أو معانى اليهم.

ولقد استخدم الانسان فى العصور الاولى وقبل نشأة اللغات اللفظية كل ما فى حوزته من امكانيات ووسائل لنقل الرسائل الى الآخرين. فقد استخدم خلال فترات تطوره الاولى الاشارات الصوتية واشعال النار والدخان وتعبيرات الوجه وبقات الطبول وغيرها من الوسائل التى يفهمها جميع الافراد فى الجماعة لتدل على أشياء معينة كالجوع أو العطش، أو التنبيه الى خطر معين أو غير ذلك من الافكار والاحساسات المختلفة، ثم استخدم الانسان مع تطور الرموز البصرية Visual Symbols كوسيلة للتسجيل والنقل والاتصال.

وهذا لايعنى أن اللغة اللفظية كوسيلة اساسية للاتصال يمكن الاستغناء عنها طالما أن لها بعض العيوب ولكن ينبغي أن ندرك أن ذلك يعنى أنها ليست الوحيدة ولكن، يمكن الاستعانة بجانبها بلغات أخرى وهى التى تطلق عليها اللغة غير اللفظية التى يمكن أن يكون لها أثرا كبيرا بل وفى كثير من الاحيان قد يظل أثرها أكثر من اللغة اللفظية مثل استخدام الصور أو الرسومات التوضيحية المختلفة أو المجسمات، ولعل الصور والموسيقى والنحت أمثلة من وسائل غير لفظية استخدمها الانسان منذ القديم للتعبير عن معانى وأفكار واحساسات يصعب عليه أن يعبر عنها بدقة عن طريق

## اللغة اللفظية.

وفى الواقع ليس هناك فى كثير من الحالات فصل تام بين اللغات اللفظية وغير اللفظية، فالإنشيد مثلا ليست كلاما فقط (لغة لفظية) دائما هى فرع من الكلمات والموسيقى والحركة والانفعالات وتعبيرات الوجه (لغة غير لفظية).

### ٥ - أنواع الاتصال وفقاً لمدى الرسمية :-

وينقسم إلى :-

- اتصال رسمى.
- اتصال غير رسمى.

#### ١-٥ الاتصال الرسمى :-

وهو الاتصال الذى يرتبط بالبناء التنظيمى الرسمى للمنشآت. ويعتبر أهم عمليات الإدارة بصورة عامة والعلاقات العامة بصورة خاصة. ويلاحظ تنوع المادة التى تنتقل عبر شبكات هذا النوع من الاتصال .. إذ تتضمن :-

- أ - البيانات أو الحقائق الخاصة بالوضع الجارى والمشكلات والأهداف.
- ب - الآراء والمقترحات والخبرات والتجارب.
- ج - المعلومات الخاصة بالأهداف والسياسات والأحداث.
- د - مادة حافزة وعاطفية نذكر منها :- مشاعر التأييد أو التقدير أو الرفض.
- هـ - الأهداف والأغراض.

ونظرا لتنوع طبيعة المادة ولتعقد عملية الاتصال هذه إذ تتضمن نواحى كثيرة

(كما يقول : هوفلاند وجانيس وليلى ١٩٥٣) منها توصيل التعليمات من المرسل إلى سامعها والهدف المقصود منها. ومنها استقبالها وفهمها ومنها قبولها أو رفضها. ولهذا فإن عملية الاتصال كثيرا ما تنفصل في المؤسسات وبخاصة عندما تكون هناك مشاعر ساخطة بين أعضاء المنظمة مما يخلق عقبات خطيرة في طريق توصيل المعلومات وقبولها سواء بالنسبة للمسئول عن المنظمة أم بالنسبة لإدارة العلاقات العامة المسنولة عن نجاح نظم الاتصالات في المنشأة وفاعليتها.

ووفقا لاتجاه سريان المعلومات يصنف علماء الإدارة شبكة الاتصال الرسمي إلى ثلاثة أنواع كمايلي :-

### (١) الاتصال الهابط :-

وهذا الاتصال يتدفق من قمة التنظيم الى أدنى المستويات الإدارية وتتوقف عليه حياة المنشأة .. إذ أنها بدونها تتوقف تماما عن أداء وظيفتها .. وأنماط الرسائل التي تتدفق عبر شبكة الاتصال الهابط أى من الرئيس أو المسئول إلى المرعوسين تتضمن الموضوعات الآتية:-

- أ - توجيهات محددة حول تعليمات أو مهمات أو حول أداء العمل.
- ب - معلومات مصممة لتحقيق الفهم للمهمة وعلاقتها بمهام المنظمة الأخرى.
- ج - معلومات حول اجراءات المؤسسة وممارساتها وتتضمن سياسات وقوانين ولوائح خاصة بالمؤسسة أو التنظيم.
- د - رجوع الصدى إلى المرعوسين فيما يتعلق بأداء عملهم.
- هـ - رسائل دعائية مصممة بهدف تحفيز المستخدمين وجعلهم يشعرون بالالتزام نحو أهداف المؤسسة.

## (٢) الاتصال الصاعد :-

وهو الاتصال الذى يتمثل فى الرسائل الصاعدة من المرعوسين إلى رؤسائهم

ويتضمن تقديم معلومات حول :-

أ - مايريد الشخص قوله عن نفسه وأداته ومشاكله.

ب - مايريد الشخص قوله عن الآخرين ومشاكلهم.

ج - مايريد الشخص قوله حول ممارسات المؤسسة وسياساتها.

د - مايريد الشخص قوله حول مايجب عمله وكيف يمكن أن يعمل.

وفيد هذا الاتصال الإدارة فى التحقق مما إذا كانت المعلومات التى أرسلتها تم

استقبالها واستيعابها .. وكذلك حول مدى اتخاذ إجراءات التنفيذ.. فهو يفيد المرعوسين

فى تحقيق ذواتهم ويريحهم من التوتر العاطفى ويجعلهم يشعرون بالانتماء للمؤسسة.

وأهم الوسائل التى يستخدمها هذا النمط من الاتصال التقارير والسجلات والشكاوى

والمقابلات والاستفتاء.

## (٣) الاتصال الأفقى :-

ونعنى به الاتصال الذى يتم بين اثنين من أعضاء المؤسسة التسلسل التنظيمى

كاتصال رؤساء الأقسام فيما بينهم. وهذا النوع من الاتصال يوفر على هؤلاء مشقة

الاتصال عبر التسلسل الهرمى. فمدير العلاقات العامة يتصل بمدير الإعلانات أو

الإنتاج لأنه إذا لم يتح له هذا الاتصال فمن الممكن أن يتم عبر مدير المؤسسة.

والأصل الرسمى تحدده كتيبات التنظيم فى المشروع .. إذ تحدد من الذى

يكلف بالكتابة إلى أشخاص معينين. أو هيئات محددة.. ومن الذى يوكل إليه إعداد

التقارير اللازمة لسير العمل فى مختلف الظروف والمواقف.. ومن الذى يقع عليه عبء تحضير وتوفير وإعداد المعلومات الجاهزة للاستخدام عن شتى الموضوعات الخاصة بالعمل والعاملين، ويلاحظ أن نظام الاتصال الرسمى تحكمه بعض القيود التى من شأنها أن تضعف من فعاليته فى المجالات الإدارية .. فضلا عن أن خطوطه كثيرا ماتكون جامدة وبطيئة وعديمة المرونة وغير معبرة تعبيراً كافياً عن الحاجات الحقيقية فى التنظيم.

ولهذا يؤكد الخبراء ضرورة اتساع رقعة الاتصال لتستوعب نظاماً آخر يساند ويدعم الاتصال الرسمى وهو الاتصال غير الرسمى.

## ٢-٥ الاتصال غير الرسمى :-

ويحدث خارج المسارات الرسمية المحددة للاتصال ويعتبر جزءاً من حياة المنظمات . ولا يمكن للإدارة إغفال وجوده إذ يحقق أهدافاً لا تتفق وأهداف الاتصالات الرسمية بل وقد يعمل على تعطيل الاتصالات الرسمية.

ولايعنى هذا أن الاتصال غير الرسمى لابد وأن يتم فى غير أوقات العمل أو خارج التنظيم .. ولكن يعنى أن الوصول إلى المعلومات يتم من خارج منافذ الاتصال الرسمية .. ورغم مايسببه هذا الاتصال من مشاكل ومضايقات للإدارة .. وعرقلة لمهمتها فى التنسيق بنقل معلومات غير دقيقة عن طريق اللقاءات غير الرسمية والإشاعات والأخبار الكاذبة.

## مميزات الاتصال غير الرسمي :-

- أ - يكمل مسيرة الاتصال الرسمي في كثير من المواقف ويزيد من سرعة انتقال المعلومات ويخفف من عبء التعطيل عن الرئيس العام للمشروع.
  - ب - يدعو إلى استكمال كثير من المعلومات والبيانات التي يتعذر أحيانا على الاتصال الرسمي استيفائها.
  - ج - يمهّد الطريق إلى تذليل الصعوبات أو العراقيل التي تقف في طريق الأداء والتطوير.
  - د - ينمي الشعور بالانتماء لدى العاملين عن طريق تفهمهم لدقائق العمل.
  - هـ - يساعد على تيسير عملية التفاوض مع النقابات العمالية.
  - و - يستخدم في إزالة عوامل الانفعال والتوتر والقلق والكبت النفسي.
  - ز - يخلق التوازن مع التغيرات المحيطة بجو العمل بطريقة أيسر وأسرع.
- ومن هنا تنشأ مسئولية الإدارة نحو الاعتراف بأداء الاتصال غير الرسمي كما يقول دكتور محمد عيش في حل مشاكل العمل والعاملين .. ويحدد مسئولية الإدارة تجاه الاتصال غير الرسمي فيما يأتي :-
- أ - معرفة مدى تأثير الأعمال والسلوك والتصرفات والقرارات داخل التنظيم على الاتصال غير الرسمي حتى يمكنه اتخاذ الاحتياجات اللازمة للاستفادة منه في نجاح كافة الجهود.
  - ب - الوقوف على قنوات هذا الاتصال تمهيدا لدراساتها وتحليلها وبالتالي تيسير سبل الانتفاع بها.
  - ج - محاولة معاشة هذا الاتصال والاستفادة من الإصغاء إليه. ويرتبط هذا الإصغاء بضرورة العناية والحرص على تفسير وشرح بيانات ومعلومات واتجاهات أطراف

هذا الأتصال فى كافة النظام أو بين المستويات الإدارية بعضها البعض وبين العاملين أنفسهم.

د - محاولة معرفة أصحاب النفوذ من العاملين فى هذا الأتصال حتى يتيسر للإدارة التعامل معهم كلما دعت الضرورة ذلك. مع تغذيتهم بالحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة.

وبهذا تضمن الإدارة سلامة الأتصال وخلوه من الأخطاء والتضليل وتشويه الحقائق .. ووقف انتشار الإشاعات المغرضة والضارة بمصالح العمل.



## الفصل الرابع

## وسائل الاتصال



## تمهيد :

تعتبر وسيلة الاتصال عنصر اساسى فى عملية الاتصال. ولقد شهد العصر الحديث تقدما ملحوظا فى وسائل الاتصال سواء من حيث الوفرة أو من حيث مدى فاعليتها وسهولة استخدامها. ونتيجة لأن هذه الوسائل أصبحت كثيرة ومتنوعة، لذلك فقد استقر الراى على تصنيفها فى مجموعات بحيث يسهل دراستها وفهمها، وليس هناك تصنيف واحد لهذه الوسائل، ولكن هناك أكثر من تصنيف.

وتختلف الأسس التى يتم عليها هذا التصنيف، ونعرض فيما يلى بعض هذه

الأسس :

١- الهدف من الوسيلة : قد يكون اساس لتصنيف ووسائل الاتصال إلى وسائل ترفيه، ووسائل تثقيف، ووسائل توعية .. إلخ.

٢- الحواس المتأثرة : قد يكون اساس لتصنيف ووسائل الاتصال إلى وسائل سمعية، ووسائل بصرية، ووسائل سمعية وبصرية.

٣- عدد الافراد المتأثرين : قد يكون اساس لتصنيف ووسائل الاتصال إلى وسائل للاتصال بالأفراد، ووسائل للاتصال بالجماعات ووسائل للاتصال بال جماهير.

٤- ماتحتاجه الوسيلة من أجهزة لاستعمالها : قد يكون اساس لتصنيف ووسائل الاتصال إلى وسائل آلية، ووسائل غير آلية، أو وسائل سلكية ووسائل لاسلكية.

٥- موقف الدارس / المستقبل : قد يكون اساس لتصنيف ووسائل الاتصال إلى مجموعة الوسائل النظرية، ووسائل الملاحظة، ومجموعة العمل.

٦- الواقعية : قد تكون درجة الواقعية اساس لتصنيف ووسائل الاتصال إلى مجموعة وسائل الرموز، ومجموعة الوسائل السمعية والبصرية.

والتصنيف الأخير هو ماسوف نعتمد عليه عند مناقشتنا لوسائل الاتصال.

ويجدر بنا الإشارة في هذا الصدد إلى توضيح الفرق بين "وسيلة الاتصال" و "أداة الاتصال"، إذ يخلط كثير من الناس بينهما، ويعتقد إنهما شيء واحد. فالوسيلة هي اللغة أو الرموز التي يتحقق عن طريقها المشاركة في المعلومات والخبرات والمهارات مثل المحاضرة والندوة والمناقشة ... إلخ. أما الأداة فهي ما تحتاجه الوسيلة لأمكان استعمالها وإنتاجها، فالفيلم السينمائي وسيلة من وسائل الاتصال ولكن لا يمكن مشاهدة الفيلم بدون جهاز العرض السينمائي وشاشة، وسماعة وتوصيلات كهربائية.

### أولا : مجموعة وسائل الرموز

وتتضمن هذه المجموعة كل الوسائل التي تعتمد أساسا على الرموز في توصيل الفكرة أو المعنى أو المفهوم المطلوب إلى من يهمه ذلك. والرموز قد تكون كلمة أو عدد أو حرف أو إشارة أو علامة مثلما اتفق على استخدامها لتدل على معنى أو شيء معين. فكلمة مدرسة مثلا ليست المدرسة ذاتها ولا تشترك معها في أية صفة من صفاتها دائما ترمز إلى هذا الواقع وتنبؤ عنه.

وعلى ذلك فالرموز هي العلامات أو الإشارات أو الكلمات التي يستعملها الفرد ليعبر بها عن المواقف التي عاشها والخبرات التي اكتسبها. ولقد توصل الإنسان من خلال مراحل حياته في العصور المختلفة إلى رموز عديدة. فقديمًا كان يعتمد الإنسان على الحركات اليدوية ليعبر بها عما يريد من الآخرين. وفي مرحلة أخرى استخدم إشارات أو علامات معينة في ثقافته مع من يعيش معهم. وهكذا توصل الإنسان مع مرور الوقت إلى عدد غير محدود من الرموز لعل من أهمها الكلمة المنطوقة وأخيرا الكلمة المكتوبة.

وسوف نقصر كلامنا في هذه المجموعة من الوسائل على الوسائل اللفظية فقط .  
 أي الوسائل التي تعتمد أساسا على كلمات سواء مكتوبة أو غير مكتوبة في توصيل  
 معناها . نظرا لان هذا النوع هو الشائع الاستعمال بين الناس في اكثر من مجال .

والوسائل اللفظية يمكن تصنيفها الى نوعين :

- ١- وسائل لفظية غير مكتوبة أو غير مطبوعة . ومن أمثلة ذلك المقابلات الاجتماعية .  
 الاجتماعات - المحاضرات - الندوات - المناظرات - المؤتمرات .
- ٢- وسائل لفظية : مكتوبة أو مطبوعة : ومن أمثلة ذلك النشرات - الخطابات -  
 المذكرات - المجلات - الكتيبات - المراجع - الكتب - القصص - صحف الحائط .

(١) مميزات وعيوب هذه الوسائل :

(١-١) مميزات الرموز :

تتميز هذه الوسائل بعدد من المميزات منها :

أ - الرموز عامة والوسائل اللفظية بصفة خاصة يمكن أن تصلح وحدها في عمليات  
 التفاهم والتعلم التي تدور حول مواقف أو موضوعات مألوفة لمن نتعامل معهم أي  
 المواقف التي سبق ان عاشوها او جربوها ولديهم خبرة كافية عنها في مثل هذه  
 الحالات يستعمل الانسان الرمز ليعبر عن الحقائق أو الأشياء التي يريد ان يفهمها مع  
 الآخرين بشأنها بدلا من ان يحمل هذه الأشياء وينقلها من مكانها اليهم كي يوضح لهم  
 ما يريد .

فالرجل الذي يريد ان يشتري اردبا من القمح لا يذهب الى التاجر حاملا معه اردبا من  
 القمح ليقول له اعطني مثل هذا . بل يكفي ان يقول له اعطني اردبا من القمح ونتيجة

للخبرة المشتركة بينهما حول معنى كلمة اردب ومعنى كلمة قمح سوف يقوم بوزنه واعطائه له مباشرة.

ب - تساهم هذه الوسائل فى اختصار الوقت والجهد والتكاليف اللازمة للتفاهم مع الاخرين.

ج - تساعد هذه الوسائل فى توضيح وتدعيم عملية اكتساب المعرفة عن طريق الخبرة الهادفة المباشرة التى تعتمد على ممارسة الفرد للواقع ذاته. فالفرد لا يستطيع ان يكتسب مهارة فى السباحة إلا من خلال قيامه بنفسه بممارسة السباحة ذاتها. إلا أن مجموعة الوسائل اللفظية تساعد فى ممارسة الواقع ذاته عن طريق فهم الأسس الصحيحة للسباحة.

د - تساعد هذه الوسائل فى المحافظة على التراث الاجتماعى والثقافى ونقله من جيل إلى جيل. وهذه العملية تساعد على بقاء المجتمع واستمراره وتقدمه.

#### (٢-١) عيوب الرموز :

من أهم عيوب هذه الوسائل أنها لا تصلح وحدها فى عمليات مثل الترويج والتفاهم والتوجيه والتعليم فى المواقف الجديدة على الناس، وهى المواقف التى لم يسبق لهم أن جربوها أو عاشوها أى ليست لديهم خبرة حسية عنها. ذلك لان الانسان بطبيعته غير قادر على أدراك فكرة أو موضوع أو شئ جديد عليه دون أن يحس به أصلا، أى أن يكون هناك تأثيرات حسية يتلقاها من هذا الشئ أو الحقيقة المطلوبة.

ومن التجارب العملية التى تؤيد أن الكلمات وحدها لا تصلح فى المواقف الجديدة، التجربة التى قامت بها احدى المجلات الأجنبية، وهى مجلة (باريد Parade). وتتلخص هذه التجربة فى أن المجلة قد أعطت لثلاثة من أشهر الرسامين فى أمريكا

وصفا لفظيا مجردا عن حيوان لم يسبق لهم مشاهدته أو معرفته (يعرف بأكل النمل).  
وطُلبت منهم قراءة الوصف بعناية ثم التعبير بالرسم عما فهموه عن شكل الحيوان.  
وقد اختارت المجلة هؤلاء الفنانين لان لديهم مهارة كافية عن كيفية الرسم، ومن ثم  
فإنهم سوف يرسمون بدقة مايفهموه ومايدور في ذهنهم بالضبط، وبهذا يمكن الحكم على  
ماي فهمهم في هذه الحالة. وقد أوضحت هذه التجربة مايلي :

- أن كلا منهم رسم شكلا للحيوان يختلف عما رسمه زميله، أى أن ما فهموه عنه ليس  
مشاركاً أو واحدا فيما بينهم. ومن ناحية أخرى جاءت رسوماتهم مخالفة كثيرا عن  
الشكل الحقيقي لهذا الحيوان. أنهم بهذا جعلوا للحيوان ثلاثة أشكال، بينما في الحقيقة  
هو شكل واحد. أن هذه النتيجة جاءت بسبب أن الموقف جديد عليهم، ولهذا تعذر  
عليهم الفهم السليم.

لهذا يقال أن الرموز وحدها لا تكفى لتوضيح أو تفسير أو تعليم الأفراد  
موضوعات جديدة عليهم، دون أن تتوفر لديهم خبرات حسية عنها.  
من هذا التفسير يتبين مايلي :

أ - ان الانسان لا يأخذ المعانى من الرموز أو الألفاظ أو الكلمات وحدها.  
ب - أنه عندما يقرأ الانسان كلمة أو يسمعها فانه يضع فيها ما تدل عليه بقدر ما لديه من  
خبرات عن مدلولها أو مفهومها.  
ج - أنه من الصعب على أى إنسان أن يفهم ما يدل عليه الرمز أو اللفظ دون أن يكون  
لديه خبرة حسية مصاحبة أو سابقة عنه.

وهذا لا يعنى أننا ننكر أهمية الوسائل اللفظية، وإنما الهدف هو التنبيه إلى عدم جدواها  
في بعض المواقف. ولهذا يجب مراعاة مايلي :

- في المواقف المألوفة على من نتعامل معهم من الأفراد والجماعات، فإنه يمكن  
الاستعانة بوسيلة أو أكثر من هذه الوسائل للتفاهم معهم.

- أما فى المواقف الجديدة على الأفراد فإن هذه الوسائل لا تكفى وحدها لتوضيح المقصود منها، وإنما يجب الاستعانة بوسيلة أو أكثر من مجموعة الوسائل السمعية والبصرية أو على الأقل الأكثر من الأمثلة الحية. وسوف نعرض لاهم الوسائل اللفظية والتي لها أهمية أكثر نسبة للأخصائى الاجتماعى.

### ١- الوسائل اللفظية غير المكتوبة :

#### ١-١ المقابلات :

تعد المقابلات من وسائل الاتصال الهامة التى لا تستغنى عنها أى مهنة من المهن وتبرز أهميتها بالنسبة للخدمة الاجتماعية. لأنها تعتبر الوسيلة الأساسية فى خدمة الفرد والتي من خلالها يتصل أخصائى خدمة الفرد بالعملاء أو أحد أفراد أسرهم أو أحد المرتبطين أو المتصلين بهم للتعرف على مشكلاتهم ومساعدتهم من خلالها للتغلب عليها. كما أن اخصائى خدمة الجماعة رغم اهتمامه بالعمل مع الجماعة ككل إلا أنه لا يستغنى عن المقابلات التى تتيح له الفرصة للاتصال ببعض أعضاء هذه الجماعة سواء القادة منهم أو الذين يجدون صعوبة فى التكيف مع الجماعة. إذ يلتقى اخصائى خدمة الجماعة مع قائد الجماعة لكى يساعده على القيام بمسؤولياته القيادية كما أنه يلتقى بالأعضاء الذين يجدون صعوبة فى التكيف مع الجماعة لمساعدتهم على التغلب على الصعوبات التى تعوق تكيفهم.

ورغم أن اخصائى تنظيم المجتمع يهتم بالعمل مع المجتمع ككل ولصالح هذا المجتمع إلا أنه يستخدم المقابلة للاتصال بقيادة المجتمع أو قادة اللجان أو غيرهم من القادة الشعبية أو الرسمية، لتحقيق أهداف تتصل بالمجتمع ككل.

كما أن الأخصائى الاجتماعى حينما يقوم بإجراء بحث ودراسات على سكان

المجتمع فإنه يستخدم المقابلة كوسيلة للاتصال بالمبحوثين لجمع البيانات والمعلومات منهم وعندهم كي يصل في النهاية الى تحليل هذه البيانات واستخلاص النتائج الخاصة بتلك الدراسات أو للبحوث وغاية الامر ان المقابلات تعد من الوسائل الهامة لاتصال الاخصائى الاجتماعى بعملائه او بقيادة المجتمع.

### (١) المقصود بالمقابلة :-

تعرف المقابلة بأنها تفاعل لفظى يتم بين فردين فى موقف مواجهة بحيث يحاول واحد منهما ان يستثير بعض المعلومات او التعبيرات لدى الاخر، والتي تدور حول خبراته وآرائه ومعتقداته.

وهناك تعريف آخر يشير الى ان المقابلة: التبادل اللفظى وجها لوجه بين القائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو أشخاص آخرين.

وهناك تعاريف عديدة للمقابلة لايتسع المجال لحصرها إلا ان هذين التعريفين وغيرهما يمكن أن نستوضح منهم أهم الخصائص الاساسية للمقابلة :-

أ - التفاعل الاجتماعى بين اطراف المقابلة، يعنى تبادلًا واخذًا وعطاءً.  
ب - ان هذا التبادل يرتبط بالمحادثة اللفظية ومايصاحبها من تعبيرات وايماءات وسلوك.

ج - إنها تسعى لتحقيق هدف أو مجموعة من الاهداف العديدة فقد تكون اهدافا خاصة بسر تحور الاشياء أو الاشخاص بقصد البحث العلمى. أو بأهداف دراسية أو تشخيصية أو علاجية كما فى خدمة الفرد.

د - إنها تتضمن مواجهة كمقدمة ضرورية للتفاعل بين المشتركين فيها.

## (٢) أنواع المقابلات :-

تباينت انواع المقابلات لدى المؤلفين والكتاب بتباين معاييرهم فى التصنيف التى غالبا ما يحددها المجال الذى تمارس فيه هذه المقابلات بل يحدث هذا التباين بين الكتاب فى داخل المجال الواحد. لذلك سوف نتناول بعض هذه التصنيفات فقط :

### (١-٢) معيار العدد :-

أ - مقابلة فردية وهى التى تجرى مع فرد أو شخص واحد والامثلة على ذلك عديدة مثل مقابلة الاختصاصى مع العميل فى خدمة الفرد أو أحد أفراد أسرته أو مقابلة اختصاصى تنظيم المجتمع مع احد قادة المجتمع أو مقابلة الباحث مع واحد من المبحوثين.

ب - مقابلة جماعية. وهى التى يتم عقدها مع اكثر من شخص واحد وايضا الامثلة على ذلك عديدة مثل مقابلة اختصاصى خدمة الفرد للاب وابنه او الزوجة وزوجها وكذا مقابلة اختصاصى تنظيم المجتمع لعدد من قادة المجتمع الشعبيين او الطبيعيين وغيرهم من القادة بحكم وظائفهم.

### (٢-٢) معيار التقنين :-

أ - مقابلة مقننة حيث يتم فيها تحديد كل اسئلة المقابلة تحديدا دقيقا مسبقا.

ب - مقابلة غير موجهة أو غير مباشرة : ومنها يترك القائم بالمقابلة الشخص الاخران يتكلم بحرية كاملة ويعبر فيها عن نفسه. ويطلق على هذا النوع اسم المقابلة الحرة.

ج - مقابلة بؤرية وهى التى يكون مع القائم بها قائمة بالاسئلة والموضوعات التى

يسعى الى تطبيقها، مع ترك طريقة توجيه الاسئلة بحسب تقديره للموقف.

## (٢-٣) معيار الغرض من المقابلة :-

أ - مقابلة جمع المعلومات The information gathering interview

ويهدف هذا النوع من المقابلات إلى الحصول على المعلومات من بعض الأشخاص. ويستخدم هذا النوع من المقابلات الصحفيين للحصول على أخبار وقصص من الأفراد، وأفراد البوليس للتحري عن قضية معينة، والأخصائيين الاجتماعيين للحصول على معلومات عن العميل الجديد.

ب - مقابلة حل المشكلة Problem solving Interview

ويهدف هذا النوع من المقابلات إلى حل مشكلة مشتركة بين طرفي المقابلة (القائم بالمقابلة والشخص الآخر)، وهذا النوع من المقابلات يستخدم بصورة اكبر في مجال الأعمال والصناعة.

ج - مقابلة التوجيه The Counseling Interview

ويهدف هذا النوع من المقابلات إلى توجيه ودعم وإرشاد الشخص المراد مقابلته Interviewee . ويستخدم هذا النوع من المقابلات الأخصائيين النفسيين، والأخصائيين الاجتماعيين في المدارس.

د - مقابلة الإقناع The Persuasive Interview

ويهدف هذا النوع من المقابلات إلى تغيير سلوك أو معتقدات الأفراد ولكي يتمكن القائم بالمقابلة اقناع الشخص الآخر بأمر من الأمور، يجب أن يكون لديه رصيد كاف من المعلومات والبيانات عن الموضوع الذي يريد أن يقتنع به الشخص الآخر، وأن يكون قادر على الرد على كل استفساراته وتساؤلاته واعتراضاته حتى يكون قادر على إقناعه.

### هـ - مقابلة التقييم The Appraisal Interview

ويهدف هذا النوع من المقابلات إلى توضيح نقاط القوة والضعف في أداء الشخص المراد تقييمه وفي هذا النوع من المقابلات يجب أن يبدأ القائم بالمقابلة بتوضيح نقاط القوة في أداء الشخص المراد تقييمه.

ويجدر الإشارة هنا إلى أن المقابلة في خدمة الفرد يمكن تقسيمها من حيث معيار الغرض إلى مقابلة دراسية، ومقابلة تشخيصية ومقابلة علاجية. وإن كان ليس هناك فصل كامل بين الدراسة والتشخيص والعلاج، وإنما يمكن القول أن المقابلة يغلب عليها الطابع الدراسي أو التشخيصي أو العلاجي.

### (٤-٢) معيار نوع الأشخاص :-

يمكن تقسيم المقابلات من حيث نوع الأشخاص الذين يقابلهم الأخصائي الاجتماعي وتشمل :

- أ - مقابلة العميل.
- ب - مقابلة أحد أفراد أسرة العميل.
- ج - مقابلة مصادر المعلومات الأخرى.
- د - مقابلة الخبراء.

### (٥-٢) معيار التوقيت :-

- ويمكن تقسيم المقابلات من حيث التوقيت كما في خدمة الفرد إلى :-
- أ - مقابلة البت والاستقبال.

ب - المقابلة الأولى.

ج - المقابلة الثانية.

د - المقابلة الختامية.

هـ - المقابلة التتبعية.

### (٣) قواعد المقابلة :-

هناك بعض القواعد التي يجب مراعاتها عند استخدام المقابلة كوسيلة اتصال

منها :-

### (١-٣) التحضير للمقابلة :-

ويقصد بالتحضير للمقابلة أي الإعداد لها. ويتضمن ذلك :

أ - تحديد أهداف أو أغراض المقابلة : إذ أن أي عملية اتصال ينبغي أن تكون هادفة أي تسعى إلى تحقيق هدف محدد وواضح في ذهن القائم بالمقابلة والطرف الآخر في المقابلة. وتحديد الهدف يساعد على أن يكون التفاعل الاجتماعي في المقابلة موجهًا نحو تحقيق هذا الهدف كما يمكن قياس مدى نجاح أو فشل المقابلة في ضوء مدى تحقيقها للهدف أو الغرض الذي حدد لها.

ب - تحديد مكان للمقابلة : ينبغي أن يكون مكان المقابلة معلوما لدى طرف المقابلة وأن يكون مكان المقابلة معدا بحيث يسمح بإجراء المقابلة ويتمثل هذا الإعداد في أن يكون بعيدا عن الفضوليين والضوضاء وأن يتوفر فيه الإضاءة المناسبة.

ج - تحديد نوع المقابلة هل هي مقنعة أو حرة أو نصف مقنعة.

د - التهيؤ للمقابلة : بمعنى ان يعد القائم بالمقابلة الاسئلة التى سوف يوجهها للطرف الآخر فى المقابلة، وان يستعد للإجابة عما يتوقعه من تساؤلات عن الشخص الذى سوف يقابله.

### (٢-٣) اجراء المقابلة :-

ويتضمن اجراء المقابلة عددا من العمليات الاساسية الآتية :

أ - بداية المقابلة - وتعتبر مرحلة استطلاعية تمهد لطلب المقابلة. ففي خدمة الفرد مثلا يبدأ الاختصاصى الاجتماعى المقابلة بالاطمئنان على ظروف العميل والاستماع الى ما قد يكون قد استجد من مواقف جديدة لمناقشة الخطوات التى سبق الاتفاق عليها فى المقابلة السابقة. وتتميز هذه المرحلة بأن القائم بالمقابلة يستفيد منها ليحدد اتجاهه فى المقابلة فهى تعتبر مفتاح الحديث فى المقابلة.

ب - مرحلة التفاعل الحقيقى - وهى المرحلة التى تشغل معظم المقابلة لان فيها يتم التفاعل الحقيقى بين طرفى المقابلة وتطور فيها المناقشات وتظهر فيها الانفعالات. ويتحقق فى هذه المرحلة معظم اهداف المقابلة واغراضها التى عقدت من اجلها. وينبغي ان تتركز المناقشة حول موضوع واحد وعند الانتهاء منه ينتقل الى مناقشة موضوع آخر إذ ان مناقشة عدة موضوعات فى وقت واحد يؤدى الى التشتت بالنسبة للجهد والوقت وتصبح المناقشة سطحية غير متعمقة فلا يحدث التأثير المطلوب.

ج - مرحلة انتهاء المقابلة : قد يعتقد البعض أن انتهاء المقابلة امرا سهلا يسيرا. إلا أنه من الضروري إنهاء المقابلة فى جو ودى لا يقل الاهتمام به عن الجو السائد اثناء المقابلة، وتتميز هذه المرحلة بتهدئة التفاعل والاقبال من المناقشة ومحاولة تجميع وتخليص ما دارت حوله المناقشة فى المرحلة السابقة وما انتهت اليه من اتفاقات وتأكيداتها

وتحديد الخطوات التى ستتخذ لحين المقابلة التالية اذا كانت هناك مقابلات تالية.

(٣-٣) مابعد المقابلة :-

(أ) تسجيل المقابلة :-

بعد تسجيل المقابلة عملية هامة من العمليات الاساسية فى المقابلة وهناك اساليب متعددة للتسجيل وعلى القائم بالمقابلة ان يختار الاسلوب الذى يمكن تحقيق اهدافه واغراضه.

(ب) تحليل المقابلة :-

وفى هذه المرحلة يتم تحليل المناقشات التى دارت فى المقابلة و مدى تحقيقها لاغراض المقابلة واهدافها.

٢-١ الاجتماعات :

تعتبر الاجتماعات واحدة من وسائل الاتصال الذى يتيح الفرصة للأعضاء المشتركين للتفاعل الاجتماعى والمناقشات والحوار وتبادل الراى. ولذلك فانها تعد واحدة من الوسائل الهامة فى الخدمة الاجتماعية خاصة فى خدمة الجماعة وتنظيم المجتمع. اذ ان جزءا كبيرا من أنشطة الجماعة وتنظيم المجتمع يمكن تحقيقها من خلال الاجتماعات وليس هناك شكل وهدف واحد لكل الاجتماعات بل ان للاجتماعات اشكال واهداف مختلفة.

فمن حيث الشكل، فقد تكون اجتماعات محددة مثل اجتماعات الجماعات المختلفة سواء في الاندية الاجتماعية أو المدارس وكذلك الاجتماعات الاشرافية واجتماعات مجالس الادارة واجتماعات اللجان في تنظيم المجتمع. وقد تكون اجتماعات عامة مثل اجتماع جميع اعضاء مؤسسة ما، أو اجتماعات العاملين في المصنع أو أعضاء الجمعية العمومية لاحدى الجمعيات الاجتماعية.

وقد تكون الاجتماعات دورية اي لها صفة الانتظام في عقدها مثلما يحدث في الاجتماعات العادية التي تعدها الجمعيات العمومية للجمعيات والمؤسسات المختلفة، وقد تكون مؤقتة او طارئة لتحقيق هدف معين محدد.

أما من حيث الهدف، فقد يكون هدف الاجتماع هو التعارف بين الاعضاء او لدراسة مشكلة او لاثارة انتباه واهتمام الاعضاء لمشكلة ما بهدف الوصول الى رأى اوقرار معين فيها.

### (١) المقصود بالاجتماع :-

الاجتماع عبارة عن اشتراك عدد كبير نسبيا من الافراد في لقاء لتحقيق هدف او اهداف معينة.

### (٢) أهمية الاجتماعات :-

- أ - تهيئة الفرصة للتبادل الفكرى بين الاعضاء وتساعد على تحقيق وحدة الفكر والشعور والسلوك بين الاعضاء.
- ب - تعتبر موقف مناسب للتدريب على الحياة الديمقراطية واحترام رأى الاغلبية.

- ج - تثير الاعضاء لمحاولة التفكير فى المشاكل وتقويم آرائهم فى ضوء الاراء الجديدة والحقائق التى تقدم اثناء الاجتماع.
- د - يتيح الفرصة للاستفادة من اكبر عدد من الخبرات باعتبار هذه الخبرات هى مصدر قوة الجماعة واستمرارها لتحقيق اهدافها.
- هـ - تهيبى الفرص للاعضاء لتقدير التفكير والعمل التعاونى وتزويد من اهتمامهم والتزامهم بالقرارات والاراء التى يتفق عليها فى قراراتهم وليست مفروضة عليهم.
- و - تحقق الاجتماعات علاقة اجتماعية جديدة وقوية بين الاعضاء.
- ولاهمية الاجتماعات ينبغى ان تمارس بدقة وعناية وينبغى ان يتوفر للاخصائى الاجتماعى المهارات الاساسية والقدرة على تنظيم اجتماعات ناجحة.

### (٣) خطوات تنظيم الاجتماعات :-

#### (١-٣) مرحلة الاعداد :-

وهى المرحلة التى تسبق عقد الاجتماع وفيها تجرى عدد من الاجراءات التى لها اهميتها منها :

أ - اختيار موضوع يهتم به الاعضاء شخصيا او يتصل بما يقومون به من نشاط او له قيمة اجتماعية فى بيئتهم المحلية او القومية : وتكمن اهمية هذا الاختيار فى انه سوف يشجعهم على الحضور والاهتمام بالموضوع او الموضوعات لانها تقابل حاجات عندهم.

ويرتبط بهذا الاجراء تحديد الهدف من مناقشة هذا الموضوع او تلك الموضوعات فى هذا الاجتماع، فقد يكون الهدف التوصل الى قرار او توصية، او كشف النقاب عنه.

ب - دراسة هذا الموضوع او تلك الموضوعات وجمع البيانات والمعلومات عنه. وهذا

من شأنه يساعد في الوصول الى آراء سليمة، وقرارات ناضجة وعملية.

جـ - تحديد عدد الموضوعات التي ستعرض في الاجتماع وينبغي ان يرتبط العدد قدر الامكان مع الوقت المخصص للاجتماع وترتيب هذه الموضوعات بصورة تصبح صالحة للمناقشة (جدول الأعمال).

د - تحديد تاريخ ووقت الاجتماع بما يناسب الاعضاء وظروف عملهم.

هـ - اذا كان هذا الاجتماع ليس له صفة الانتظام والدورية فينبغي تحديد عدد الاعضاء الذين سيحضرون الاجتماع.

و - توجيه الدعوى الى المدعويين للاجتماع موضحا بها مكان وموعد الاجتماع بدقة مع مراعاة ان يكون موعد بدء الاجتماع واضحا وكذا نهايته لكي يساعد المرتبطين باعمال اخرى على حضور الاجتماعات دون خوف من تعطلهم. وينبغي ان توجه الدعوة للاعضاء في وقت مبكر (قبل الاجتماع بأسبوع مثلا).

ويمكن ان يتم هذا الاجراء عن طريق بطاقات دعوة او نشرة مكتوبة على السبورة او التليفون او المقابلة الشخصية. وفي كل الحالات ينبغي ان يرفق مع بطاقة الدعوى جدول الاعمال والمذكرات التفسيرية.

ز - في الخدمة الاجتماعية تعقد الاجتماعات غالبا برئاسة بعض القادة الشعبيين لذلك ينبغي على الاخصائي الاجتماعي ان يجتمع بمن سيرأس الاجتماع لتوضيح كافة الامور المتعلقة بالاجتماع للمساءلة على فاعليته ونجاحه. ويتم ذلك قبل موعد الاجتماع بوقت مناسب.

ح - التأكد من اعداد مكان الاجتماع اعدادا مناسبة.

ط - اعداد سجل لتوقيع من يحضر الاجتماع من المدعويين حتى يمكن حصر المتغييبين منهم.

### (٢-٣) مرحلة عقد الاجتماع :-

وهى المرحلة التى يجتمع فيها المدعويين للاجتماع لمناقشة الموضوعات المدرجة فى جدول الاعمال وينبغى ان يراعى فى هذه المرحلة بعض التوجيهات التى تساعد على نجاح الاجتماع منها.

(أ) ينبغى ان يبدأ الاجتماع فى الموعد المحدد له اذ ان فى ذلك احترام وتقدير للاعضاء الذين يواظبون على حضور الاجتماعات فى مواعيدها الا اذا كان عدد الحاضرين لم يصل الى العدد القانونى لبدء الاجتماع.

(ب) ينبغى ان تطرح الموضوعات المختلفة للمناقشة طبقا لما هو وارد فى جدول الاعمال فاذا كان هذا الاجتماع هو الاجتماع الثانى او مايلى ذلك فينبغى تلاوة محضر الاجتماع السابق اذ ان ذلك تعريف من كان غائبا فيهما بما حدث من مناقشات وقرارات، وكذا تذكير بقية الاعضاء بهذا المحتوى والتأكد من صحته وبذا يكون هناك استمرار واتصال فى الفهم والمناقشة ثم يتم التصديق على هذا المحضر، كما يتابع الاعضاء ماتم فى القرارات السابقة واتخاذ مايرونه من اجراءات بشأنها. بعد ذلك يقدم رئيس الاجتماع الموضوع الجديد بكلمة مناسبة حتى يهيبُ مناخا مناسباً. يدعو الى اشتراك الاعضاء فى مناقشة هذا الموضوع.

(ج) وهناك بعض المشكلات العامة الشائعة للمناقشة الجماعية منها :

- ضعف المشاركة فى المناقشة - فقد يوجد اعضاء يبغضهم الدافع للمشاركة فى المناقشات بصورة واضحة وهذا من شأنه ان يقلل من عدد الاراء التى تتيح الفرصة لاختيار افضلها.

- عدم التركيز فى المناقشة

ومن امثلة ذلك الخروج عن الموضوع الاصلى للمناقشة وتفرعها الى موضوعات

جانبية مما يخرج المناقشة عن جوهرها. وبذلك يصعب الوصول الى قرارات موضوعية يؤدي ذلك الى اضاعة وقت الاجتماع بدون جدوى.

– الافراط في المناقشة :

وتتمثل في الاستمرار في مناقشة موضوع ما سبق الانتهاء منه والوصول الى قرار بشأنه. أو المبالغة في مناقشة موضوع رغم وضوحه مما يؤدي الى ضعف فاعلية المناقشة وجدواها.

– سيطرة فرد واحد على المناقشات لو احتكار المناقشة :

وغالبا مايصدر ذلك من ذوى السلطة والنفوذ، أو من الأفراد الذين يتصف سلوكهم بالرغبة او حب السيطرة في الموضوع الواحد، قبل الانتهاء من الاولى وتلخيصها وبذلك يضمن الرئيس استمرار وتسلسل المناقشة وانتظامها وترباط الافكار وفهم الاعضاء لها.

كما ينبغي الا ينفرد احد الاعضاء بالمناقشة دون آخرين بل ينبغي ان تعطى الفرصة لجميع الاعضاء لكي يبدى كل منهم قدر الامكان برأيه في الموضوع حتى يصير واضحا وقد يتطلب ذلك تنشيط الاعضاء الذين لا يشتركون في المناقشات والحد من افراط بعض الاعضاء في المناقشة.

– ينبغي ان ينتهى الاجتماع فى الموعد المحدد لنهايته.

– ينبغي تسجيل مادار فى الاجتماع من مناقشات هامة ومن قرارات تم للتوصل اليها.

### (٣-٣) مرحلة مابعد الاجتماع (المتابعة) :

وهى المرحلة التى تلى المرحلة السابقة وفيها تجرى عدد من الاجراءات من

اهمها :

- أ - حصر الاعضاء الذين تخلفوا عن حضور الاجتماع.
- ب - ارسال محضر الاجتماع لجميع الاعضاء سواء منهم الذين حضروا الاجتماع او الذين تخلفوا عنه حتى يكونوا على علم بما دار فيه ويمكنهم متابعة الاجتماعات القادمة.
- وهذا فضلا عن الاحساس بأهميتهم وشعورهم بحاجة المجتمعين الى جهودهم.
- ج - متابعة ما اتخذ من قرارات فى الاجتماع حتى يتم تنفيذها اذ يصبح القرار عديم الفائدة مالم يأخذ طريقه الى التنفيذ.

### (١-٣) المحاضرات :-

تعد المحاضرات من وسائل الاتصال اللفظية التى تستخدم لنقل قدر كبير من المعلومات لأعداد كبيرة من الأفراد فى وقت يمكن تحييده مقدما بدقة. والمحاضرة لاتسمح بمشاركة الجمهور إلا إذا سمح المحاضرون بذلك، ولهذا فإنها ذات أثر محدود فى إكساب الجمهور مهارات الحمل وبخاصة فى العلاقات الإنسانية والمحاضرة من ناحية أخرى نوع من الخطابة وإن كانت تختلف عنها بعض الشئ مع أنها تعرض الموضوعات العملية التى تخاطب العقل أكثر من التى تخاطب الوجدان. وتتطلب جمهورا على قدر معقول من الأحاطة بالموضوع الذى يتولاه المحاضر أو على الأقل له رأى فيه.

#### (١) وهناك ضوابط ينبغى مراعاتها بالنسبة للمحاضر :

- أ - بالنسبة للجمهور ينبغى أن تكون لديه معرفة واقية من حيث عددهم وأعمارهم وحاجاتهم وخبراتهم، وذلك للأفادة من هذه المعلومات فى إعداد مادته وفى تقديم المفاهيم المناسبة لجمهوره وفى اختيار ما يهم جمهور المحاضرة ويجذب انتباههم ويشير اهتمامهم بالموضوع.

ب - أن تكون مادة المحاضرة عبارة عن معلومات صحيحة وحديثة وصادقة وكافية ومنظمة ومتراصة ومتصلة بالموضوع الرئيسى.

ج - أن يتسم فى عرضه بالتسلسل .. وأن يشرح كل فكرة بعناية ويدعم شرحه بأمثلة من واقع المستمعين، مع عناية بوضوح الصوت بحيث يكون مسموعا للجميع، ومع تجنب الأكتار من الإشارات والحركات أثناء المحاضرة. وبالنسبة لأسلوب المحاضرة فينبغى أن يتسم بالبساطة والبعد عن التكرار واستخدام الكلمات المألوفة وتجنب للكلمات البراقة.

د - أن تبدأ المحاضرة بمقدمة مثيرة تساعد على تهيئة أذهان الحاضرين، وتشد انتباههم وتزيد من اهتمامهم للموضوع.

(٢) الإجراءات التنظيمية للمحاضرة : تتضمن هذه الإجراءات تحديد الموضوع الذى يهم الجمهور، وموعد المحاضرة، واعداد المكان المناسب، ودعوة المحاضر والجمهور بالوسائل المختلفة، وتقديم المحاضر، وأخيرا تقويم المحاضرة لمعرفة مدى تحقيقها للأهداف التى استعملت من أجلها.

### (٣) عيوب المحاضرة :

- أ. لانتيج الفرصة لتوجيه أى عناية فردية لكثرة عدد الحاضرين.
- ب. من الصعب فيها التعرف على مدى استيعاب المستقبليين.
- ج . صعوبة الاحتفاظ بتركيز الجمهور على كلام المحاضرة.
- د . عدم اتاحتها الفرصة لمشاركة الجمهور فى المحاضرة إلا فى الحدود التى يسمح بها المحاضر.

#### (٤) مميزات المحاضرة :-

- أ. تدفع الحاضرون إلى الاطلاع على موضوع المحاضرة وذلك إذا قدمت بطريقة مناسبة ونجحت في استثارة انتباه الجمهور للموضوع..
- ب. تدور حول موضوع له أهميته للجمهور.
- ج. تصلح عندما يكون عدد الجمهور كبيراً.. ولهذا تعد المحاضرات وسيلة رخيصة لأنه يمكن دعوة عدد كبير للاستماع لمحاضر واحد..
- د. تسمح بتقديم كمية كبيرة من المعلومات بطريقة منطقية ومنظمة ومترابطة وفي وقت قصير.

#### ٤-١ الندوة :-

المقصود بالندوة : هي عبارة عن مناقشة متكاملة بين مجموعة من المتخصصين في موضوع معين (٢-٥) وجمهور معين في جوانب مختلفة من هذا الموضوع ويتناول المتخصصون الموضوع من جوانبه المتعددة كل منهم يتبادل من زاوية أو من جانب معين.

ولذلك تعد الندوة من وسائل الاتصال التي تتيح التفاعل بين المرسل (وهم المتخصصون) وبين المستقبل (الجمهور) حول موضوع معين. ولهذه الوسيلة مميزات منها :

- أ - تتيح الفرصة للجمهور للاستماع لآراء أكثر من خبير أو متخصص واحد. وتنوع هذه الآراء وتعدد المتحدثين يزيد من تشويق وانتباه واهتمام الجمهور بموضوع الندوة وحسن تفهمه لزاواياه المختلفة.

ب - تتيح الفرصة للمناقشة بين الخبراء والجمهور مما يجعل الاتصال يسير في اتجاهين بعكس المحاضرة التي تسير في اتجاه واحد غالباً.

ج - تصبح الندوة على درجة عالية من الأهمية إذا كان الموضوع غير مفهوم لأغلب الحاضرين.

ولاشك ان الاختصاصي الاجتماعي في حاجة الى استخدام هذه الوسيلة وذلك حتى يمكن مواجهة مشكلات المجتمع الذي يعمل معه من جوانبها المتعددة عن طريق خبراء متخصصين فيها. فلاشك ان مشكلة مثل مشكلة كثرة الانجاب لها جوانبها الدينية والصحية والاقتصادية والتربوية ويمكن معالجة هذه الجوانب بواسطة خبراء فيه.

ورغم ما للندوة من مميزات الا انها لها بعض اوجه القصور مثل :-

أ - الخروج بالمناقشة عن الموضوع الى موضوعات اخرى هامشية او جانبية.

ب - اختلال احتكار البعض للمناقشة سواء من جانب الخبراء او الحاضرين من الجمهور.

(١) كيفية تنظيم الندوة :-

(١-١) مرحلة الأعداد :-

وتتطلب هذه المرحلة القيام بعدد من الاجراءات منها :-

أ - ان يكون للندوة موضوع بحيث يكون محدد تحديدا واضحا ويحقق غرض من اغراض الجماعة او الجمهور.

ب - اختيار الخبراء اللازمين للندوة حيث يمثل هؤلاء الخبراء زوايا الموضوع المختلفة. كما يكون احدهم متخصص في النواحي الاقتصادية والاخر في الجوانب الدينية وآخر في الجوانب الصحية.

ج - تحديد جماعة أو جمهور الندوة.

د - اعداد مكان مناسب لإقامة الندوة حيث يمكن استيعاب الجمهور وتحديد مكان مناسب لها.

هـ - الاعلان عن الندوة ودعوة الخبراء.

و - اعداد لجنة سكرتارية لتسجيل الندوة.

### (١-٢) مرحلة التنفيذ :-

وفي هذه المرحلة : يبدأ المنظم الندوة في موعدها المحدد سلفاً، بأن يمهد للموضوع بكلمة مختصرة ثم يقدم الخبراء للجمهور. حيث يقوم كل واحد من هؤلاء الخبراء بالقاء كلمة عن الجانب الذى يهمله من الموضوع. ثم يسمح للجمهور بالاستفسارات والمناقشات حتى يمكنهم الالمام بجوانب المشكلة. وتسمى الطريقة السابقة بالندوة ذات العرض الاولى اى تحدث الخبراء. أولاً - ثم السماح بالمناقشة.

أما الطريقة الثانية فتسمى بالندوة ذات المناقشة الاولى : وفيها يتناقش ثلاثة او اكثر من المتخصصين فى الموضوع امام الموجودين لمدة تتراوح بين عشرة او عشرين دقيقة. ثم يسمح منظم الندوة للموجودين بالاشتراك فى المناقشة.

وهناك طريقة ثالثة بأن يسمح المنظم للموجودين بالاستفسار وتوجيه الاسئلة أولاً ثم يطلب من الخبراء الرد على ماأثير من اسئلة كل منهم فى مجال تخصصه.

وينبغى على منظم الندوة ان يحد من خروج الاسئلة او المناقشات عن موضوع الندوة، وعليه ايضا ان يقوم بتلخيص آراء الخبراء ليساعد الجمهور على تكوين صورة أو فكرة عامة سليمة عن الموضوع. ثم ينهى الندوة فى موعدها.

(٣-١) مرحلة التقييم :-

وفيها يقوم المنظم بدراسة مدى نجاح هذه الوسيلة في تحقيق ما كان يهدف اليه منها. وقد يستخدم أكثر من وسيلة لمعرفة ذلك، كان يستخدم الملاحظة. في ملاحظة سلوك الجمهور ومدى ما حدث من تعديل، أو عن طريق استفتاء لمعرفة رأيهم في الندوة، أو يطلب منهم كتابة تقرير عن رأيهم ومدى استفادة كل منهم من هذه الوسيلة.

١-٥ المناظرات :

وهي عبارة عن مبارزة كلامية بين طرفين يمثلان فكرتين متعارضتين ومناقشتها من كل الزوايا المختلفة مناقشة نقدية وصولاً للرأي الأصوب وذلك أمام جمهور لا يعرف الحل الصحيح فيه ويسمح له بالإشتراك في المناقشة. ويقوم بالمناظرة مجموعة من ستة إلى ثمانية أشخاص يختارون لعمقهم ومقدرتهم على تفهم موضوع المناظرة وبينهم رئيس كفء مسئول بالدرجة الأولى عن نجاح المناظرة. ويجب عند بداية المناظرة أن تبدأ بداية مثيرة، لإضفاء صفة الحيوية على المناظرة. وأثناء سيرها يجب على المسئول أن يربط بين النقاط التي تثار ويوجهها توجيهاً إيجابياً.. ويجب أن يتحاشى التكلم مرات كثيرة، كما يشجع على توجيه الأسئلة.

وفيما يلي توجيهات لمن يريد أن يقود مناظرة ناجحة هي :-

أ. احمّل الأسئلة التي يوجهها السائلون إلى من ترى أنه أقدر على الإجابة عنها من بين

الذين يتولون الإجابات.

ب. لاحظ النقاط التي تكون قد عولجت بعجلة.

ج. لاحظ التحيز أو قلة الصبر أو الغضب.

د. استعمل قليلا من المزاح والفكاهة لتحول دون التوتر.

هـ. ساو بين المناظرين.

و. أعد الأسئلة التي يلقيها سائلوها وخاصة أسئلة لماذا وكيف.

ز. وجه المناقشة بمهارة نحو الهدف المحدد دون أن تسيطر أو تتحكم.

ح. حول إن اقتضى الأمر سؤالا بين المتناظرين إلى الجمهور دون أن تخل بالمناظرة.

ط. تجنب إعطاء المتناظرين تعليمات بالتكلم في نواح معينة لفترات معينة حتى لا تفسد

المناظرة وتتحول إلى جلسة.

### (١) مميزات المناظرة :-

أ - تساعد على زيادة انتباه الجمهور واهتمامه وتتبعه لما يعرض من حجج ومعلومات وحقائق لكن عندما يبدأ هذا الجمهور المشاركة في الحوار فمن المحتمل أن يحدث خروج أو تشعب في التعليقات أو إلقاء بعض الآراء الحادة. ويقتضى الحلولة دون ذلك تصرف حاسم وحكيم من رئيس المناظرة.

ب - تتيح الفرصة لمشاركة الأعضاء والتفاعل في الاتصال.

ج - تساعد الجمهور على الإمام بجوانب الموضوع أو المشكلة بشكل أشمل والتعرف على وجهات النظر المؤيدة والمعارضة.

## (٢) خطوات تنظيم المناظرة :-

### (١-٢) مرحلة الإعداد :-

وعندما يستخدم الأخصائى الاجتماعى المناظرة كوسيلة للتأثير على الجمهور أو لتثقيفه أو تعليمه أو لاجتذاب تأييده لسياسة أو لموقف أو للوصول إلى الرأى الأصوب فى مشكلة ما.. فإن الأمر يحتاج إلى تخطيط وإعداد مسبق لضمان نجاحها. فبالنسبة لمرحلة الإعداد ينبغى الإهتمام بمايلى :

أ - اختيار موضوع أو مشكلة تهم الجمهور الذى سيشترك فى المناظرة وتتفق مع الوقت المخصص لها.

ب - الدقة فى اختيار المتناظرين من حيث الخبرة والمركز والمستوى العلمى.

ج - تحديد دور كل متناظر فى المناظرة ومهمته وتوجيه الدعوة الى المتناظرين.

د - تحديد جمهور المناظرة وعدده والإعلان عن المناظرة من حيث الموضوع والمكان والزمان وتوفير الاستعدادات المناسبة لذلك.

هـ - تشكيل لجنة مكرتارية لتدوين مايجرى فى المناظرة وإعداد تقرير بذلك.

### (٢-٢) مرحلة التنفيذ :

أما بالنسبة لمرحلة تنفيذ المناظرة فينبغى مراعاة أن تبدأ المناظرة فى موعدها وتقديم الموضوع وتقديم المتناظرين إلى الجمهور. ويحدد لكل متناظر وقت محدد مع مراعاة عدم خروج المناقشات عن موضوع المناظرة. وأن يلتزم الجمهور بالتصرفات السليمة أثناء ابدأ الرأى. وتلخيص آراء كل من طرفى المناظرة بحيث تكون واضحة للجمهور.. ثم ينهى الرئيس المناظرة فى موعدها المحدد لها.. ويلاحظ ضرورة تسجيل

كل مدار فيها من كلمات ومناقشات.

## (٢-٣) مرحلة التقييم :

وبعد المناظرة تأتي مهمة تقييم المناظرة وتحديد مدى نجاحها في تحقيق ما تهدف إليه وذلك بالأساليب البحثية المختلفة.

### ٦-١ المؤتمرات :-

#### (١) المقصود بالمؤتمر :-

المؤتمر هو "الوسيلة التي يتم بها أقتاع الجمهور بفكرة أو موضوع معين أو نتائج عمل معين لكسب تأييد الرأي العام أو تهيئة الجو الملائم للتبادل الفكري حول مشكلة أو مسألة معينة من عدد من المهتمين بتلك المشكلة أو المسألة وتهدف المؤتمرات إلى الوصول إلى توصيات وقرارات ونتائج فيما يتعلق بموضوع انعقادها" وعادة ما يسبق عقد المؤتمر تمهيد له بعقد اجتماعات أو عمل ندوات أو أحاديث عامة وجلسات تحضيرية وأعداد البحوث والدراسات إلى غير ذلك من الوسائل المناسبة لموضوع المؤتمر وغالباً لا يتعدى مدة المؤتمر عن أياما محدودة.

#### (٢) أهداف المؤتمرات :

تتلخص الأهداف التي تسعى المؤتمرات إلى تحقيقها في الأهداف التالية :

أ - خلق اهتمام الرأي العام بموضوع أو بمسألة معينة.

- ب - أقتاع المسئولين فى الأجهزة الحكومية بفكرة أو قضية أو مشكلة معينة.
- ج - تشجيع المهتمين أو المتخصصين فى مهنة ما أو المهتمين بمسألة معينة على البحث والدراسة وتبادل الأفكار والآراء فى موضوعات تتصل بأهتماماتهم وتشجيعهم على الوصول إلى قرارات الاتفاق على عناصر مشتركة يلتزمون بها خلال ممارستهم لمهنتهم.
- د - توفير الجو المناسب للتبادل بين القيادات المهنية والقيادات الشعبية والمواطنين.
- هـ - تنسيق الجهود وبث روح التعاون بين المهتمين بقضية معينة فى مجتمع معين أو بينهم وبين غيرهم من المهتمين بنفس القضية فى مجتمعات أخرى.

### (٣) أنواع المؤتمرات :-

تصنف المؤتمرات أو تنقسم إلى الأنواع التالية :

#### (١-٣) من حيث المدة :-

##### أ - مؤتمرات مؤقتة أو وقتية :

وهى المؤتمرات التى ليس لها صفة الانتظام فى انعقادها أى أنها لا تعقد بصفة دورية منتظمة وليس لها هيئة دائمة تنظم انعقادها بصفة دورية منتظمة.

##### ب - مؤتمرات دورية :

وهى المؤتمرات التى لها صفة الانتظام فى انعقادها، أى تلك التى تعقد بصفة دورية منتظمة بحيث تعقد على فترات محددة غالباً. كما أن لها هيئة دائمة مسئولة عن الأعداد وتنظيمها لها وأنعقادها فى المواعيد المحددة لها.

### (٢-٣) من حيث الغرض :-

تتقسم المؤتمرات من حيث الغرض إلى :

#### أ - مؤتمرات عامة :

وهي تلك المؤتمرات التي تتناول مختلف الجوانب التي تهم الجماهير في مجتمع

معين.

#### ب - مؤتمرات نوعية :

وهي تلك المؤتمرات التي تختص بتناول أنشطة في مجال معين كالمؤتمرات

الاقتصادية أو الاجتماعية أو التربوية أو النفسية أو رعاية الطفولة.

#### ج - مؤتمرات مهنية :

وهي تلك المؤتمرات التي يعقدها المشتغلون بمهنة معينة كالاخصائين

الاجتماعيين أو المحامين أو الاطباء.

### (٣-٣) من حيث المستوى :-

تتقسم المؤتمرات من حيث المستوى إلى :

#### أ - مؤتمرات محلية : وهي التي تعقد على المستوى المحلي.

#### ب - مؤتمرات قومية : وهي التي تعقد على مستوى الدولة.

#### ج - مؤتمرات إقليمية : وتعقد هذه المؤتمرات على مستوى إقليم معين عدداً من

الدول.

#### د - مؤتمرات عالمية أو دولية : وهي التي تعقد على المستوى العالمي أو التي يشترك

فيها عدد معين من دول العالم.

وهذا التصنيف لأنواع المؤتمرات لا يعتبر منفصلاً تمام الانفصال عن بعضه البعض فقد يقوم الاختصاصيون الاجتماعيون فى محافظة بعقد مؤتمر دورياً لمناقشة بعض القضايا المهنية.

ففى هذا المثال تتداخل الثلاثة تصنيفات الأساسية : فهو مؤتمر دورى (وفقاً للتصنيف الاول) ومن النوع المهنى (وفقاً للتصنيف الثانى) ويصطبغ بالصبغة المحلية (وفقاً للتصنيف الثالث).

#### (٤) تكوين المؤتمر :-

يتكون المؤتمر من جمعية عمومية، ينبثق عنها أمانة المؤتمر أو مجلس إدارة له، ويشكل للمؤتمر لجان معينة.

#### أ - الجمعية العمومية للمؤتمر :

وتضم جميع أعضاء المؤتمر الذين ينطبق عليهم شروط عضوية المؤتمر ويشاركون فيه. إذ غالباً ماتوضع شروط لعضوية المؤتمر وبذلك من حق الأشخاص الذين تنطبق عليهم الشروط حضور هذا المؤتمر.

#### ب - أمانة المؤتمر أو مجلس إدارته :

وينتخب أعضاء مجلس إدارة المؤتمر أو أمانته من بين أعضاء الجمعية العمومية، ثم ينتخب من بين أعضائها رئيساً، ونائباً أو أكثر للرئيس أو أكثر، ثم مقررى للجان المتفق على تشكيلها ويعتبر رئيس أمانة المؤتمر رئيساً للمؤتمر، ويطلق عليه (أمين المؤتمر).

### ج - اللجان :-

وتشكل لجان المؤتمر من بين أعضاء الجمعية العمومية، ويتم تشكيلها أما بناء على رغبة كل عضو في الانضمام إلى اللجنة التي تختارها، أو يتم توزيعها على اللجان وفقا لتخصصاتهم وخبراتهم أو بأى أسلوب آخر تراه هيئة المؤتمر بحيث يتناسب هذا الأسلوب مع غرض المؤتمر، وعادة مايكون مقررى اللجان من بين أعضاء أمانة المؤتمر ليقوموا بعملية الربط بين اللجنة وأمانة المؤتمر أو مجلس إدارته.

ولا يوجد عدد معين من اللجان ينبغي توافره فى كل مؤتمر بل يتحدد عدد اللجان وطبيعة عملها طبقا لما يحتاج إليه العمل فى المؤتمر ومما يساعده على تحقيق الهدف من انعقاده إلا أن هناك لجان لابد من توافرها لكل مؤتمر من المؤتمرات وهى اللجنة التحضيرية للمؤتمر، ولجنة التنسيق وصياغة التوصيات أو القرارات التى يتوصل إليها المؤتمر.

وتشكل لجنة الصياغة عادة من أمين المؤتمر ومقررى اللجان المختلفة.

### (٥) وسائل العمل فى المؤتمرات :-

هناك العديد من الوسائل التى يمكن أن تستخدمها المؤتمرات لإتجاز أعمالها وكل مؤتمر له الحق فى أن يختار الوسائل التى تتناسب مع أعماله إلا أن أهم الوسائل التى تستخدم فى معظم المؤتمرات هى :-

### أ - البحوث :-

يعد المتخصصون بحوثا فى الموضوعات المراد بحثها ومناقشتها فى المؤتمر، وتقدم هذه البحوث فى الاجتماعات العامة للمؤتمر أو فى اللجان المختصة التى يشكلها المؤتمر.

### ب - الاجتماعات :

وتعتبر الاجتماعات من أهم وسائل المؤتمرات عن طريقها يمارس المؤتمر نشاطه وقد تكون هذه الاجتماعات عامة لكل المشتركين في المؤتمر، وقد تكون اجتماعات خاصة بلجان المؤتمر.

### ج - المناقشات :-

وتعتبر المناقشات الوسيلة التي يستخدمها المؤتمر في اجتماعاتهم العامة، أو في اجتماعات اللجان إذ تناقش للموضوعات الأساسية للمؤتمر في الاجتماعات العامة وتناقش الموضوعات الفرعية المتخصصة في اجتماعات اللجان.

### د - المطبوعات والوسائل البصرية :-

وتستخدم كوسائل لتوضيح الموضوع أو المسألة التي يبحثها المؤتمر أو بعض جوانب منها.

### (٦) مراحل المؤتمرات :-

تمر المؤتمرات في ثلاثة مراحل رئيسية هي مرحلة الأعداد ومرحلة الانعقاد، ومرحلة المتابعة ونتناول كل مرحلة من هذه المراحل بالتوضيح :

#### (٦-١) مرحلة الأعداد للمؤتمر :

وهي المرحلة التي تسبق موعد انعقاد المؤتمر ويتم خلالها :

أ - تحديد هدف أو أهداف المؤتمر.

- ب - تحديد البحوث والدراسات التي تقدم في المؤتمر، وتكليف المتخصصين بأعدادها.
- ج - وضع شروط العضوية ودليل عمل اللجان ونظام الجلسات.
- د - يحدد موعد المؤتمر ومكانه ومدته.
- هـ - عمل الإعلام اللازم بالمؤتمر وتجهيز المعارض والأفلام السينمائية اللازمة.
- و - اختيار القادة والخبراء الذين يمكن الإستعانة بهم وأخطارهم بذلك.
- ز - توجيه الدعوة لأعضاء المؤتمر موضحاً فيها موعد ومدة ومكان انعقاد المؤتمر والموضوعات التي سوف تبحث فيه. إلى غير ذلك من الأعمال التحضيرية للمؤتمر.

#### (٦-٢) مرحلة انعقاد المؤتمر :-

وفي هذه المرحلة يتم الآتي :-

- أ - افتتاح المؤتمر وغالباً مايكون ذلك في اجتماع عام يبدأ بمشكلة الافتتاح يليها أحد كبار المسؤولين أو كبار القادة في المجتمع.
- ب - يعقد المؤتمر عقب ذلك اجتماعاً عاماً أو أكثر لالقاء البحوث والدراسات عن موضوعات المؤتمر.
- ج - ثم تعقد اللجان اجتماعات خاصة بها، ويقوم كل منها بمناقشة موضوع اختصاصها أو موضوع يحدد لها للمؤتمر. وتخرج كل لجنة بتوصيات أو مقترحات تتعلق بالموضوع أو الموضوعات التي قامت ببحثها ومناقشتها.
- د - تسلم كل لجنة توصياتها ومقترحاتها للجنة التنسيق وصياغة القرارات حيث تصيغ التوصيات أو المقترحات أو القرارات سواء كانت عامة أو نوعية تمهيداً لعرضها على المؤتمرين لإقرارها. أو إدخال تعديلات عليها.
- هـ - يختتم المؤتمر أعماله في اليوم الأخير لأنعقاده بقراءة التوصيات والقرارات

وتعديلها أو إضافة أو حذف بعضها وبعد أقرارها تلقى كلمة الختام فى اجتماع عام ثم ينتهى المؤتمر.

### (٦-٣) مرحلة المتابعة :-

- أ - أعداد مطبوعات المؤتمر التى تشتمل على (البحوث التى قدمت فى) المؤتمر / محاضر جلسات الاجتماعات العامة، واجتماعات اللجان، والتوصيات التى أصدرها المؤتمر وأرسالها لأعضاء المؤتمر أو غيرها للاطلاع على نشاط المؤتمر.
- ب - تتولى الهيئة المشرفة على المؤتمر أو لجنة المتابعة المنبثقة من المؤتمر تبليغ التوصيات والمقترحات والقرارات إلى الهيئات المعنية بالأمر. ثم متابعتها للعمل على وضعها موضع التنفيذ.

### ٢- الوسائل اللفظية المكتوبة :-

#### ٢-١ الخطابات :-

يمكن أن تعتمد المنظمة على الخطابات الشخصية للاتصال بالأفراد أو الجماعات وهنا تظهر أهمية الأسلوب الذى تكتب به هذه الرسالة والذى قد يكون من شأنه التأثير على أفراد المجتمع تأثيراً قد يجلب معه التشجيع المالى أو الأدبى أو عكس ذلك - والخطابات يجب أن تكون ذات أسلوب واضح صريح قوية التعبير كما يجب الأقلال ما أمكن من الخطابات المطبوعة إذ المشاهد أنها ضعيفة الأثر ولا تلقى من الجمهور اهتماماً - وهناك نواح أخرى كثيراً ما تغفلها وإن كان من الواجب مراعاتها كالدقة فى كتابة العناوين والأسماء.

٢-٢ النشرات :-

تختلف هذه عن الخطابات في كونها لاتعبر عن رأى شخص معين وإنما تحمل رسالة المنظمة بوجه عام أما الخطاب فإنه ينقل وجهة نظر محددة وتختلف الأغراض التى تصدر النشرات من أجلها فبعضها يقصد منه الأعلام عن المنظمة أو القيام بحملة لجمع التبرعات أو الدعوة لفكرة معينة - ويجب أن يراعى فى أعداد هذه النشرات :

(أ) أن تكون مناسبة من حيث الحجم والطباعة.

(ب) أن تكون واضحة الأسلوب والأغراض.

(ج) استعمال الألوان والاحصائيات والرسوم البيانية يعطى فكرة واضحة يسهل على القارى استيعابها.

(د) تجنب الاسراف فى اعداد هذه النشرات.

(هـ) مراعاة مستوى الجمهور.

وتتكون النشرة من صفحة واحدة أو عدة صفحات (١-٣) مبنية أو مكتوبة فى حجم ورق الكتاب العادى وذات غلاف أو سطح كبير من الورق فى طيات "مطويات" يسهل حملها ومراجعة ما فيها من موضوعات وتوزع عادة بالمجان على أصحاب المصالح المرتبطة بالجهة التى تصدرها عن طريق البريد أو أثناء المناسبات المختلفة.

وتعالج النشرة موضوعات دقيقة تهم العاملين فى المنشأة مثل : معلومات عن المستجدات فى ظروف المنشأة أو الإختراعات الجديدة أو تعليمات لتنظيم العمل فى المنشأة أو أنباء عن مناسبات خاصة تهم أعضاء المنشأة. أو خطط جديدة كما يمكن أن تتناول بعض الإستثمارات الجديدة والإنجازات والأعمال التى تمت فى مراحل سابقة. والنشاط الثقافى والرياضى والاجتماعى والترفيهى. والبارزون من العمال والموظفين فى الإنتاج والأداء وغير ذلك من الموضوعات التى تدعم ثقة الجمهور فى المنشأة.

## (١) أنواع النشرات :-

### (١-١) وفقا لمعيار الدورية تنقسم الى :

#### أ - نشرات دورية :-

وهي التي تصدر كل فترة زمنية محددة وهذه ينبغي أن تحمل اسما معيناً وتصدر في حجم وشكل واحد تقريبا وفي مواعيد منتظمة.

#### ب - نشرات غير دورية :-

ترتبط بالظروف والمستجدات ودون ارتباط بموعد منتظم لصدورها. فقد تصدر في مناسبات معينة أو لإعلام العاملين بما يستجد من تشريعات أو سياسات أو مواقف طارئة.

### (٢-١) وفقا للنمط التحريري السائد بالنشرة :

تنقسم إلى أنواع عديدة أهمها :-

نشرة إخبارية : تهتم بتقديم الأخبار عن التطورات المختلفة بالمنشأة.

نشرة مصورة : وهي عبارة عن مجموعة من الصور الفوتوغرافية المرتبطة بحادثة أو مناسبة.

نشرة ملخصة : تصاحب خطابا أو تقريرا معيناً أو تتضمن عرضا ملخصاً له.

نشرة تحليلية : تركز على التفاصيل الفنية في موضوع معين.

## ٢-٣ صنف الحائط :-

وتعتبر هذه الوسيلة من وسائل الاتصال اللفظية المكتوبة التي تستخدم في كثير

من المؤسسات والهيئات المختلفة ومن أمثلتها : الجماعات المختلفة فى المدارس حيث تستخدمها لتعبر بها عن الجماعات وأنشطتها.

وتتكون صحيفة الحائط من صفحة واحدة ذات مساحة تتراوح عادة بين ٧٠ × ٩٠ سم وتضم هذه الصحيفة معلومات واخبار وارشادات وتوجيهات تهم اعضاء الجماعات أو اعضاء مؤسسة معينة أو تهم العاملين بهذه المؤسسة. وغالبا ماتكون صحيفة الحائط موجهة الى الاعضاء أو العاملين داخل المؤسسة اكثر من اهتمامها بالجمهور الخارجى.

### كيفية تنظيم واعداد صحيفة الحائط :

أ - ان يحدد الهدف أو الاهداف التى يراد تحقيقها عن طريق هذه الوسيلة اذ ان شكل الصحيفة وماستتضمنه من موضوعات وابواب تتوقف غالبا فى ضوء هذه الاهداف، فاذا كان الهدف هو تعريف اعضاء جماعة الانصار بالانصار واهدافه ووسائله. فيمكن ان تتضمن الصحيفة موضوعات عن الانصار واهميته.

واذا كان هناك اكثر من هدف فمن الافضل ان تأخذ هذه الصحيفة صفة الدورية والانتظام فى اصدارها. وان تقسم الصحيفة الى موضوعات يحقق كل منها هدف من الاهداف المحددة لها.

ب - تحديد اسم مناسب للصحيفة يعبر عنها ويرمز لها.

ج - تحديد الموضوعات التى ستتاولها الصحيفة على ان تكون هذه الموضوعات تهم الجمهور الذى ستوجه اليه هذه الموضوعات، كما ينبغى ان يراعى ان لا تستغرق هذه الموضوعات من القارى وقتا طويلا.

د - ان تتولى الجماعة المخصصة باعداد هذه الصحيفة جمع المعلومات عن

الموضوعات التي ستتناولها الصحيفة مستخدمة في ذلك العديد من الوسائل سواء بالمقابلات الشخصية مع بعض المسئولين، أو بالرجوع الى بعض المطبوعات والكتب والسجلات الدورية.

هـ - ان تكتب هذه الصحيفة بأسلوب يتناسب مع القارىء الموجهة اليه، وان تكون الكتابة على خطوط مستقيمة وبخط واضح ويراعى عدم ازدحام المساحات، والاستعانة بالالوان ما امكن ذلك، وتدعيم الموضوعات برسوم وصور لجذب انتباه القارىء.

و - ينبغي وضع الصحيفة على ارتفاع مناسب وفي مكان مطروق والا تستمر في عرضها فترة طويلة بل ينبغي استبدالها كل فترة محددة ولتكن اسبوع.

### ثانياً : مجموعة الوسائل السمعية والبصرية :-

وهي تشمل جميع الوسائل التي لاتعتمد أساساً على الرمز في توصيل الفكرة أو المعنى المطلوب إلى المستقبل ولكنها تشمل الوسائل التي تمكن الأفراد من ممارسة أو ملاحظة الواقع أو الشيء ذاته أو مايشبه هذا الشيء.

وهذه الوسائل متعددة ومتنوعة فمنها الرحلات والمعارض والتلفزيون التعليمي والحاسب الآلى وغيرهما من الوسائل التي تتدرج تحت هذه المجموعة من الوسائل. وهذه الوسائل لديها القدرة على تمكين الفرد أن يشعر بمايرغب فهمه أو تعلمه مستخدماً في ذلك حاسة أو أكثر من حواسه.

### (١) مميزات الوسائل السمعية والبصرية :-

أ - تتميز هذه الوسائل بتعدد أنواعها وأشكالها بما يتيح الفرصة لاختيار أو استعمال الوسائل التي تتناسب وزيادة الاهتمام والتشويق.

- ب - تقدم أساساً حسياً لما يرغب في التعرف عليه أو دراسته والفقاهم بشأنه.
- ج - تتيح الفرصة لنشاط الفرد وإيجابيته، وكلما بذل الفرد دوراً إيجابياً في عملية التعليم كان ذلك أفضل.

### (٢) عيوب الوسائل السمعية والبصرية :-

- أ - بعض هذه الوسائل لا يصلح منفرداً دون موجه يستعملها، فهي وسائل مساعدة في التأثير على المستقبل.
- ب - هذه الوسائل تحتاج إلى توفر مهارة ودراسة فيمن يستعملها وبدونها تصبح هذه الوسائل عديمة الجدوى.
- ج - قد يواجه الأخصائى الاجتماعى صعوبات شتى في توفير مثل هذه الوسائل.
- د - بعض هذه الوسائل مرتفع التكاليف مما يصعب الحصول عليه.

### (٣) قواعد اختيار الوسائل السمعية والبصرية :-

- أ - أن تتوافق الوسيلة مع الغرض الذى تسعى إلى تحقيقه منها فالأفلام المتحركة مثلاً تصلح لتقديم المعلومات التى يكون عنصر الحركة أساسياً فيها بينما تفى الصور والأفلام الثابتة بالغرض إذ لم تكن الحركة مهمة فى الموضوع.
- ب - صدق المعلومات التى تقدمها الوسيلة ومطابقتها للواقع، فالخرائط المدرسية السياسية يجب تجديدها باستمرار بسبب استقلال بعض الدول واتحاد دول مع بعضها.
- ج - مناسبة الوسائل لأعمار المستقبلين ومستوى ذكائهم وخبراتهم السابقة.
- د - أن تكون الوسيلة فى حالة جيدة من حيث الصوت والصورة.
- هـ - أن تساوى الوسيلة الجهد والمال الذى ينفق للحصول عليها، وينبغي أن يكون العائد من استخدامها يتناسب مع ما ينفق عليها.

و - أن تتناسب الوسيلة مع التطور العلمى والتكنولوجى لكل مجتمع.  
 وفيما يلى عرض لبعض الوسائل السمعية والبصرية التى يمكن أن تفيد  
 الأخصائى الاجتماعى فى عمله :

### ١- الأشياء

وهى الحقيقة ذاتها بكل عناصرها الخاصة والبيئة كما هى فى الطبيعة.  
 المعروف أن الشئ " يتكون عادة من أجزاء كثيرة مرتبة، ومنظمة بشكل ما، وموجود  
 بهيئة معينة ذات صفات أو سمات محددة. وهذه الأشياء تتحدد كوسائل حسب أهداف  
 الأفراد أو الجماعة أو المؤسسة. فإذا كان هدف الجماعة هو معرفة عمل صحيفة حائط  
 أو كتابة خطاب أو عمل محضر اجتماع أو معرفة أدوات لعبة معينة أو شكل ملعب  
 رياضى أو ما تستخدمه أسرة ريفية معينة من ملابس أو حجم السد العالى أو مجمع  
 الحديد والصلب أو مطار القاهرة الدولى أو شكل أهرامات الجيزة أو حجمها أو خدمات  
 المركز النموذجى لرعاية المكفوفين مثلا، بالاحتكاك مباشرة بما ترغب فى معرفته،  
 عندئذ يقال أن الجماعة تدرس الشئ " ذاته دون حواجز، ومن ثم يعتبر هذا الشئ " وسيلة  
 سمعية وبصرية فى هذه الحالة.

وقد أثبتت الدراسة العملية أن الاحتكاك بالأشياء أو الواقع ذاته فى بيئته دون  
 تعديل أو تغير فى عناصره، وممارسته ودراسته، يعتبر من العوامل الرئيسية التى  
 تساعد الفرد على فهم أفضل. ولذا نادى به الكثير من العلماء وشجعوا على اتباعه كلما  
 كان ذلك ممكنا، وبصفة خاصة فى المواقف الجديدة على الأفراد. أى المواقف التى  
 ليست لديهم خبرة سابقة عنها. فقد أكد قادة التربية أهمية الاحتكاك الشخصى بالحياة  
 لأغراض تعليمية منذ سنوات بعيدة.

### (١) مزايا التعامل مع الأشياء والحقائق :-

ويمكن تلخيص أهم مزايا التعامل مع الأشياء أو الحقائق ذاتها فيما يلي :-

(أ) انها تعتبر خبرة حسية واقعية والتي ينظر اليها على انها من أهم عوامل التعليم السليم، كما انها تثير عند الفرد الشوق، والميل، والاهتمام بما يرغب في توجيهه اليه وفهمه وتعلمه.

والاشياء أو الواقع ذاته قد يكون ماديا أى يمكن مشاهدته وتناوله والاحساس به بصفة عامة : من أمثلة ذلك النباتات والحيوانات والمصانع والمواد الكيماوية والمباني والمواد الغذائية والملابس وأدوات الرياضة وغيرها.

وفي حالات أخرى قد يكون الواقع ذاته غير مادي أى لايمكن أن يكون دائما بذاته والاحساس به مباشرة مثل : القوانين والنظم السياسية والنظم الاقتصادية، التعاون والصدق والامانة والنظافة، وتحمل المسؤولية واحترام العمل واحترام شأنها كشأن عملية هضم الغذاء لايقوم بها الا الفرد نفسه، ولايفيد أن يقوم غيره بهضم طعامه بدلا منه.

(ب) توفر الفرص لاجابية الفرد، بمعنى أنه يمكن أن تتاح للفرد فرص الفحص والدراسة والتجريب لما يرغب في فهمه مما يساعد على تحقيق هدفه. ويقال أن من أهم التغيرات التي طرأت على التعلم وطرقه في العصر الحاضر تتلخص في الانتقال من نشاط للمدرس في التعليم الى نشاط الفرد في التعليم. ومن تفسيرات ذلك أن الفرد لايتعلم مثلا القراءة الا بمحاولة القراءة، ولايتعلم الكتابة الا بالكتابة، ولايحب الناس الا باتصاله بهم، ولايتعلم الاعتماد على النفس الا اذا حاول ممارسة مواقف ومواجهتها بنفسه، وهكذا.

## (٢) عيوب التعامل مع الأشياء والحقائق :-

### (أ) كثرة التكاليف :-

فليس من المعقول أن تدرس جماعة ما نظم الاندية الريفية في دول العالم بأن تعيش فترة في كل منها لتقوم بدراستها على الطبيعة، ذلك لأن مثل هذا العمل سوف يستنفذ مبالغ طائلة، وفترات طويلة، وجهدا كبيرا قد لا يتحمله الفرد أو الجماعة أو المؤسسة التي ينتمون إليها.

### (ب) الخطورة :-

بمعنى أنه من الخطر أن تطلب من أعضاء جماعة أن تصاب بمرض مثل الدفتريا أو الكوليرا لمعرفة أعراض هذا المرض ونتائجه، أو ما يشعر به المريض مثلا، أو تطلب من الجماعة أن تحثك بحيوان مفترس لمحاولة معرفة سعة الفم أو قوة عضلاته أو ملمسه.

### (ج) البعد الزماني والبعد المكاني :-

هناك موضوعات مثل الحروب الصليبية، وموقعة العلمين، وحكم محمد علي، والازمنة الاقتصادية ١٩٢٩ وموقعه دنشواي أو مالشبه من حقائق قد انتهت ومضى عليها الزمن، ومن ثم أصبح بيننا وبينها مسافة زمنية أي "بعد زماني" يجعل من الصعب معاشتها أو مشاهدتها أو دراستها كما كانت على الطبيعة.

ومن الامثلة أيضا أننا اذا رغبتا في دراسة واقعية ومعاشة الحياة في اندية الشباب في لندن والهند والدانمارك مثلا، نجد أن هناك أكثر من صعوبة - علاوة على كثرة تكاليفها - تقف حجرة عثرة أمامنا. من أهم هذه الصعوبات أن هذه الأشياء أو الحقائق موجودة في أماكن بعيدة جدا عن مكاننا أي "بعد مكاني" مما يتطلب وقتا وجهدا

ومالا ليس فى استطاعتنا تدبيره.

#### (د) الندوة :-

أى عدم وجود الأشياء أو الحقائق، أو عدم توفرها فى الوقت الذى نرغبها فيه. فقد نرغب فى دراسة ثمار شجرة فاكهة معينة فى وقت لا توجد فيه مثل هذه الثمار. ومن الأمثلة أيضا أن نرغب فى دراسة ظواهر طبيعية أو اجتماعية كالفيضانات والبراكين والثورات واحتفالات الموالد، وماشبه من أمور التى ليست متوفرة تحت أيدينا بصفة دائمة.

وفضلا عن ذلك نجد أن هناك صعوبات أخرى مثل كبر حجم الشيء أو صغره والحركة الداخلية، والسرعة والبطء، والتعقيد مما تجعل دراسة الأشياء ذاتها كما هى فى الطبيعة أمرا غير محتمل فى بعض المواقف. فى مثل هذه الحالات يمكن الاستعانة بوسيلة أخرى كالعينات أو النماذج أو أى نوع آخر من الأنواع التالية.

#### ٢ - العينات :-

أن أحسن مكان لدراسة نبات ما هو فى مكان زراعته، وإذا بدا ذلك صعبا فى بعض الأحيان فإن الطريقة التى تلى ذلك هى إحضار عينات من هذا النبات وعرضها على تجمعات من الزراعيين، فبذلك يمكن للزراعيين رؤية النبات وملاحظة نموه واختبار حيوبه وجنوره.

ويتوقف عدد ما تستعمله من هذه العينات فى شرحك وتعليمك على مدى قدرتك فى الحصول عليها، فيجب أن تتذكر دائما احتياجاتك من هذه العينات وتجمع العينات وتجمع منها ما يبدو ذو فائدة لك مثل عينات الحشائش والأعشاب والنباتات الطفيلية

الضارة بالمزروعات أو نماذج النباتات العطرية والطبية أو إصابة أجزاء من النبات بنوع من الحشرات أو الأمراض.  
وأحسن طريقة لتحضير عينات للنباتات الصغيرة مثل الحشائش أو الأعشاب هي تثبيتها على قطعة من الورق المقوى بواسطة الخيط أو الدوبارة أو الورق اللصاق وتكتب عليها اسم النبات.

### ٣- النماذج :-

ومنها النماذج المكبرة للحشرات الضارة والآفات التي تصيب الزراعات وأنواع الحشرات الناقلة للأمراض أو الديدان التي تصيب الإنسان أو الحيوان وكذا النماذج المصغرة للمنازل أو الحظائر أو المراحيض الصحية أو حفر السماد ... وأيضاً نماذج الآلات الزراعية المحسنة.

ونذكر أن العرض والشرح بواسطة النماذج والعينات رغم فائدته في تقريب المعلومة أو الحقائق إلى الناس إلا أنه لا يعادل المشاهدة الحقيقية في الحقل وفي البيئة الطبيعية للشئ فإن ذلك أفيد دائماً.

### ٤- التمثيليات :-

وهي تعبير حركي، أو حركي صوتي لتقليد الواقع المراد معرفته أو دراسته أو مناقشته، وهذه التعبيرات الحركية تختلف عن حركات الإنسان العادية التي تأتي نتيجة استجابات شعورية أو لاشعورية، بمعنى أن الفرد حينما يعرض حركات، أو حركات وأصوات معينة لها هدف، وتشير إلى شعوره الذاتي، وتضعه في بؤرة شعور الآخرين،

لكى يستحث بها مشاركتهم، تصبح هذه الحالة حركات معبرة Expressive gestures أو ما نطلق عليه "تمثيل".

وللتمثيل أشكال متنوعة بمجرد الحركات التلقائية الدالة التي يؤديها صاحبها في أى مكان ودون اعداد سابق، وتنتهى بالمسرحية المرسومة المعدة التي يرتدى فيها الممثلون الملابس الخاصة ويلعبون ادوارهم على مسرح خاص مكتملى المناظر والادوات.

### (١) مزايا التمثيليات :-

ل للتمثيليات مزايا متعددة ويمكن حصرها فيما يلى :-

أ - تجعل (الرسالة) سواء أكانت أفكارا أو معلومات أو حقائق أو مواقف أو ماهو مطلوب معرفته وفهمه - أكثر فاعلية، حيث تتوفر المؤثرات الحسية التي تجعل المستقبل أكثر انتباها وتشوقا، وتدلل له المعانى الغامضة ومن ثم يتحقق التأثير المطلوب كهدف لعملية الاتصال.

ب - تقرب الماضى الذى لا يستطيع الوصول اليه بذاته، وبحقائقه ومواقفه فنرى مثلا.. قصة العبور ونعيش أحداثها.

ج - تختصر الوقت وتدمج الاحداث والمواقف غير المطلوبة، مما يتيح الفرص لفهم أعمق، وتركيز على العناصر المطلوب فهمها أو دراستها.

د - يعتبر البعض أن التمثيل من أهم الوسائل التي تستخدم لتحقيق الشفاء النفسى.. فقيام المرء بتمثيل إحدى التمثيليات أو قيامه بمشاهدتها يؤدى - عادة الى خفض التوتر النفسى، وتخفيف حدة الانفعالات المكبوتة، وذلك عندما يندمج مع الممثل أو المتفرغ فى جو التمثيلية وينقص دورا معينا.

- هـ - تهيبء للمتل فرص التعبير عن شخصية معينة، وفي هذه الحالة ينمى نفسه، ويخرج عن ذاتيته، كما تتطلب منه التمثيلية التأمل في ذاته لكي يستطيع نقل الشخصية التي يمثلها.
- و - تساعد الممثل أو المتفرج على السواء أن يشاهد موضوعات أو مشكلات تمس حياته الخاصة أو العملية، وقد تعالج أموراً يعاني منها الكثير.

## (٢) أنواع التمثيل :-

- تختلف التمثيليات من حيث بساطتها والاعداد لها ودرجة إتقانها وأهدافها والامكانيات المستخدمة لتنفيذها، ومن أهم أنواعها :
- التمثيل الصامت Pantomime ، والمسرحية Drama ، والأستعراض التاريخي Pageant - وتمثل الادوار Role play ، واللوحات الحية والدمى والعرائس (ذات الخيوط) Puppetry .
- ويمكن التعرض بالتفصيل لبعض هذه الانواع كمايلي :-

### (١-٢) التمثيل الصامت Pantomime

- وهو تعبير حركى صامت، ويفضل أن تصاحبه موسيقى ويعتمد على تعبيرات الوجه وحركات الجسم، ويستخدم هذا النوع من التمثيل لأغراض ترويحية أو تعليمية أو ربما علاجية.

## (٢٠٦) التمثيل المسرحي :-

وهي رواية سبق أحداثها وحضت لحوارها ونسق أحداثها وليس للممثل الحق في الخروج عن نصها - نظائها أو حركها.

ويحتاج التمثيل المسرحي إلى رواية مكتوبة وممثلين وملابس وأصوات ومؤثرات صوتية وديكورات ثابتة أو متحركة، ومسرح وغيرها من الأدوات، وهذه المسرحيات متعددة الأنواع، فمن حيث الأسلوب الأدبي قد تقسم المسرحية باللغة النحوي، أو باللغة الدارجة (العامية)، أو مسرحية شعرية أو زجلية، ومن حيث زمنها التاريخي تقسم إلى مسرحية كلاسيكية، ومسرحية معاصرة ومن حيث الموضوع والهدف هناك تمثيلية عاطفية، وتمثيلية هزلية أو مضحكة، أو تمثيلية درامية، أما من حيث الإطار الفني تقسم إلى تمثيلية واقعية، أو رمزية، أو تمثيلية تجمع بين الواقعية والرمزية.

## قواعد التمثيل المسرحي :

يعتمد التمثيل المسرحي على قدرة الممثل على التقمص، أي تقمص شخصية فرد من الفنون كتور حولهم المسرحية، ويعتمد التمثيل على أسس وقواعد لابد أن تراعى وهي كما يلي:

أ - القدرة على فهم المعنى الظاهرة المستترة التي يتضمنها النص المسرحي، والتي قد يظهرها الحوار أو لا يظهرها بوضوح.

ب - القدرة على الإحساس والأفعال بهذه المعاني تفعلالا يعتمد على ملكات التصور والتخيل والحس الوجداني.

ج - المهارة في التعبير عن الأفعال أمام المشاهدين تعبيراً واضحاً سواء لكان التعبير

لفظيا (أى باستخدام الكلمات) أم غير لفظي (بتعبيرات الوجه والاشعارات أو الحركات الجسمية). وكلما تمشت هذه التعبيرات مع طبيعة الدور الذي يؤديه الممثل كلما تحقق للمسرحية النجاح، واستطاع المشاهد أن يصل للمعنى المطلوب ومن ثم يتحقق الاتصال.

### (٢-٣) تمثيل الدور Role-playing

هو مصطلح عام يرمز الى التمثيل التلقائي للمواقف التي تحتوى على العلاقات الانسانية، ولا يحتاج الى نصوص مكتوبة ودون تدريبات طويلة، وهو عنصر من الطريقتين الشاملتين اللتين يجذبهما الدكتور "مورينو" وهما "السوسيودراما Socio drama" تمثل المشكلات الاجتماعية، و"السيكودراما Psycho drama" تمثل المشكلات الشخصية.

#### (أ) مزايا تمثيل الدور :-

- ١ - يستخدم كأسلوب للتعليم أو التدريب لقدرته على إبراز صورة حقيقية للسلوك الانساني، والعلاقات الانسانية، مما يصعب الحصول عليه باستخدام الطرق التقليدية الاخرى فى التعليم والتدريب.
- ٢ - وسيلة لتقديم مواقف ومشكلات العلاقات الانسانية، أو مواقف العمل فى المجالات المتعددة، وتصلح فى فصول الدراسة وحلقات التدريب والاجتماعات الاشرافية اذ تساعد الافراد على ممارسة المواقف بأنفسهم والوقوع فى الخطأ ومحاولة اكتساب مهارات وخبرات جديدة دون التعرض للاخطار أو المشكلات المفاجئة التى تنشأ عن مواجهة الظروف الحقيقية والواقعية، ففي هذه البيئة الصناعية يحاول الفرد أن يصل الى سلوك جديد فى حضور زملائه فقط وبعيدا عن الواقع الذى يتعامل معه الفرد.

٣ - يقرب الواقع فيجعل الفرد في مواقف شبه الواقع اذ يستطيع أن يعيش الدور وينفعل به، ومن ثم يستببط كثيرا من الحقائق التي لا يستطيع بسهولة ان يصل الى معانيها من خلال استخدام الوسائل اللفظية.

٤ - يساعد على التعمق في فهم مشاعر الآخرين حيثما يضع نفسه في مواقفهم.

### (ب) خطوات عملية تمثيل الدور :-

يقوم الممثل من هذه العملية بمساعدة الافراد (أعضاء الجماعة مثلا أو جماعة التدريب العملى - أو أعضاء اللجنة التى يعمل معها..) على أداء ادوارهم، ليندمجوا فى التمثيل بحيث يقدمون الشخصيات التى يصورونها بطريقة طبيعية، كما أنه يساعد جمهور المشاهدين على تحليل الموقف والتصرفات التى عرضت عليهم حتى ينمى لديهم التعمق والاستبصار فى فهم الموقف، ويؤيد من خبراتهم فى كيفية مواجهته أو التعامل خلاله.

### (ج) خطوات تنفيذ تمثيل الدور :-

#### (١) - تعريف الموقف أو المشكلة وتحديدّها :-

ويقوم المشرف على تنفيذ الدور بالتعاون مع الجماعة على تحديد المواقف التى ترغب من خلالها اكتساب الخبرة والمهارة، فقد تختار جماعة التدريب العملى موقف بين عميل وأخصائى اجتماعى خلال المقابلة أثناء تطبيق الأخصائى لشروط المؤسسة، أو موقف أخصائى مع جماعته خلال مساعدتهم على اتخاذ قرار بشأن مشروع أو برنامج معين.

## (٢) - تهيئة الموقف :-

في هذه المرحلة يقوم المشرف بمساعدة الافراد على تهيئة الموقف من خلال رسم الموقف وتحديد مسئوليات كل من المشاركين في التمثيل.

## (٣) - توزيع الادوار :-

يتفق مع الاعضاء الذين لديهم استعداد للتمثيل، ثم توزع الادوار عليهم، وبصفة عامة أن يكون اختيار هؤلاء على اساس قدرتهم على اجادة تمثيل الدور دون تهيب للموقف.

## (٤) - التلخيص واثارة الانفعال :-

يتم في هذه المرحلة تلخيص الموقف أو المشكلة للممثلين ودور كل منهم، وقد يكون ذلك على انفراد. كما يجب عرض الموقف على باقى اعضاء الجماعة لكي يتعرفوا على مايجب ملاحظته ومراقبته، أما بالنسبة للممثلين فيمكن أن يهيئوا انفسهم أنفعاليا بالتحدث معا عن أدوارهم.

## (٥) - التمثيل :-

حيث يؤدي الممثلون ادوارهم كما رسمت لهم، دون الخروج عن الموقف الذى حدد لدراسته وفهمه.

## (٦) - وقف التمثيل :-

يستمر تمثيل الموقف فترة معينة، ويجب وقف التمثيل في احوالات التالية :-

(أ) حينما يستعرض مايكفى من السلوك بما يتيح الفرص لتحليل الموقف المعروض.

- (ب) حينما يستطيع المشاهدون ارتباط ماسوف يحدث لو استمر التمثيل.
- (ج) يقع الممثلون في مأزق نتيجةً لابتعادهم عن الشخصيات المرسومة لهم.
- (د) نصل الى النهاية الطبيعية للموقف.

#### (٧) - تحليل المشهد التمثيلي :-

فى بعض الاحيان تبدأ المناقشة والتحليل مع الممثلين أنفسهم باستعراض ملاحظاتهم الاولى عن انطباعاتهم الشخصية الخاصة بأدوارهم وأدوار الآخرين، وقد يتدخل المشرف أو المسئول عن ادارة التمثيل بتوجيه الاسئلة لهم أمام المشاهدين، وفى أحيان أخرى تبدأ المناقشة عن طريق المشاهدين، على أن يراعى أن لا تنور المناقشات حول اجادة الممثلين لأدوارهم، بل ينصب الاهتمام على الموقف ذاته.

#### (٨) - تثبيت الدروس المستفادة :-

من خلال المناقشات يمكن أن نصل الى استخلاص الحقائق والمعلومات التى ترمى الى تطوير خبرة الجماعية بالنسبة للموقف ويمكن عقب المناقشات اعادة التمثيل مرة أخرى بعد إجراء التعديلات التى تم مناقشتها حتى تثبت الدروس المستفادة.

#### ٥ - الرحلات :-

أن الرحلات كاحدى محتويات البرامج وسيلة وليست هدفاً فى حد ذاتها، لان الهدف يكمن فيما يحصل عليه عضو الرحلة من خبرات ومهارات حين يشكّل من مكان الى مكان، ليزداد علماء، أو يكتسب خبره، أو يستمتع بما فى الطبيعة من جمال ومتعة. وأهم هذه الخبرات اعتماد الفرد على نفسه عن طريق المشاركة فى أداء

الخدمات لمجموع والقيام بخدمة نفسه بنفسه، كما أنها تساعد على تكوين الشخصية الاجتماعية عن طريق اتصال الفرد بغيره في بيئات مختلفة ذلك الاتصال الذي يجعله متكامل الشخصية، وينمي قدراته، ويكسبه معارف وصداقات جديدة.

### (١) أغراض الرحلات :-

أ - الرحلات وقت طيب يشعر فيه الاعضاء الى حد كبير بالتححرر والاطلاق والراحة النفسية، ولذلك فهي وسيلة لشغل وقت الفراغ.

ب - توفر الرحلات الفرصة للمشاركين فيها أن يكتسبوا الخبرات الجماعية عن طريق مناقشة الاعضاء لاختيار الرحلة ومكانها، وقيمة اشتراكها وتنظيمها، وتوزيع المسؤوليات المتعلقة بها عليهم.

ج - تزود الرحلات الاعضاء بالمعلومات التي تعمل على اتساع دائرة ثقافتهم ومعلوماتهم، كما تثير وتنمي فيهم دوافع الاستكشاف وحب الاستطلاع والبحث عن الحقيقة.

د - تتيح الرحلات الفرصة لتدريب الاعضاء على الخلق والابتكار عن طريق تفاعلهم مع الطبيعة ومناقشتهم لما شاهدوه في أثناء الرحلة.

هـ - تساعد الرحلات الاعضاء على التعرف على مجتمعهم ومختلف بيناته والوقوف على مشكلاته واقتصاديته وامكانياته.

و - تتيح الرحلة الفرصة للاعضاء على التعبير عما في نفوسهم، وتظهر ميولهم ورغباتهم، وبذلك تكون الرحلة فرصة طيبة تساعد الاخصائي على زيادة تعرفه على أعضاء الجماعة ومساعدتهم على احسن وجه ممكن.

ز - تتيح الرحلات الفرصة لتدريب اعضائها على التعاون وتحمل المسؤولية وذلك في أثناء تنفيذ برامجها التي تتطلب اشتراك وتعاون الاعضاء المشاركين فيها ومجهوداتهم.

ح - الرحلات وسيلة مهمة لتنمية العلاقات بين اعضاء الجماعة والاختصاصي وبين الاعضاء بعضهم البعض، وبين الاعضاء كجماعة والجماعات الاخرى في المؤسسة.

## (٢) أنواع الرحلات :-

تتعدد أنواع الرحلات بالنسبة لاهدافها وأغراضها، ويمكن حصر أنواع الرحلات في الآتي :-

### (٢-١) الرحلات العلمية :-

وهي الرحلات التي تهدف اعضاؤها الى دراسة مباشرة لناحية من النواحي كدراسة احدى البيئات الريفية أو الصناعية، أو دراسة بعض النباتات باحدى المناطق، وهكذا تتعدد اتجاهات الرحلات العلمية حسب تخصص القائمين بها ودراستهم، وهي تساعد الاعضاء على اكتساب الكثير من الخبرات العلمية علاوة على ما يستمتعون به من قضاء وقت طيب، وصحبه ذات علاقات اجتماعية طيبة.

### (٢-٢) الرحلات الثقافية :-

وهي الرحلات التي يهدف اعضاؤها الى التروود بالمعلومات المختلفة التي تزيد من ثقافتهم وتوسع آفاقهم لنواح جديدة، كزيارة المتاحف والمصانع الاثرية والمشروعات العمرانية

### (٢-٣) الرحلات الرياضية :-

وهي الرحلات التي تحتاج الى مجهود بدني كبير نوعا، كالرحلات التي تكون في المناطق الصحراوية، أو الجبلية، ويتمتع فيها الاعضاء بمشاهدة المناظر الطبيعية

الجميلة بجوار المجهود الجسمي الذي يبذلونه.

## (٢-٤) الرحلات الترويحية :-

وهي الرحلات التي تعتمد اساسا على قضاء وقت مريح يسعد فيه الاعضاء بتغيير موزقت في حياتهم، كزيارة الحدائق والمصايف والمشاتي وهي تساعد على الراحة النفسية والاستجمام.

وعلى الرغم من أن الصبغة العامة للرحلات تجعلنا نسميها رحلة علمية أو ثقافية أو ترويحية، إلا أنه من النادر أن يقتصر برنامج الرحلة على نشاط دون الآخر، فالرحلة الثقافية تتخللها النواحي الترويحية في حين أن الرحلة الترويحية يضم برنامجها في كثير من الأحيان النواحي الثقافية وهكذا.

هذا، وقد تكون الرحلات قصيرة أو طويلة، فالرحلات القصيرة هي التي تنتهي في نفس اليوم والتي تكون قريبة من محل الإقامة، وهذه تكون بمثابة جولات قصيرة للترويح، أو زيارة متحف أو مصنع أو مشروع لا يتطلب وقتا طويلا، أما الرحلات الطويلة، فهي الرحلات التي تستغرق أكثر من يوم، وكذلك الرحلات الطويلة إلى البلاد البعيدة، وهي تتطلب اعداد وتنظيما، كاتخاذ الاجراءات للإقامة في المعسكرات أو بيوت الشباب أو غيرها، تدير التغذية والزيارات وغير ذلك من ترتيبات تحتاج إلى اتصالات خاصة.

كما أن للرحلات قد تكون داخلية أو خارجية، فالرحلات الداخلية هي الرحلات التي تكون داخل الحدود الجغرافية لجمهورية مصر العربية وقد تكون قصيرة أو طويلة، وهي تهدف إلى تعرف الأفراد على بلادهم وطبيعتها ومواردها وحاجتها، وذلك بالإضافة إلى فوائد الرحلات الأخرى وكلما عرف الفرد بلده كلما زاد حبه وولائه لها، أما للرحلات الخارجية فهي الرحلات التي تكون إلى البلاد العربية الشقيقة، أو إلى

للبلاد الأوروبية للتعرف على هذه البلاد وأهلها والوقوف على عاداتهم وتقاليدهم وثقافتهم في بلادهم، كما أنها مثال للدعاية الطيبة لجمهور مصر، ولذلك عن طريق اختلاط أعضاء هذه الرحلات بغيرهم من شعوب البلاد الأخرى وذلك بالإضافة إلى فوائد الرحلات الأخرى.

### (٢) دور الاختصاصي في الرحلات :-

الاختصاصي هو المسئول الأول عن تنفيذ الرحلة وتحقيق أهدافها وخط سيرها وتنفيذ برامجها وتعليماتها، وتحتاج مهمته لخبرة خاصة وتدريب سابق، وينحصر دوره في الآتي :-

#### (١-٣) اعداد الرحلة :-

وعلى الاختصاصي في هذه المرحلة مراعاة الآتي :-

أ - لابد وأن تتبع الرحلة من رغبات الأعضاء ونشاطهم، وأن تتناسب مع قدراتهم المالية.

ب - يجب على الاختصاصي أن يساعد الأعضاء على اختيار الرحلات الخاصة بالبيئة المحلية أولاً، وما فيها من معالم وحياة، وفنون شعبية.

ج - يجب على الاختصاصي مراعاة اعمار الأعضاء وثقافتهم وجنسهم ومناسبتهم للرحلة التي يراد القيام بها.

د - لابد من وجود غرض واضح محدد للرحلة ويعرفه الأعضاء.

هـ - يجب أن يعمل الاختصاصي على اعداد لرحلة قبل موعدها بوقت كاف، وكل مجهود يبذل في اعداد يوفر مجهودا كبيرا في اثناء القيام بالرحلة نفسها.

و - يجب على الاختصاصي أن يساعد الأعضاء على تحديد مكان وموعد قيام الرحلة،

وكذلك عودتها، حتى يعرفها ويحترمها الاعضاء أنفسهم.

ز - يجب على الاخصائى أن يأخذ موافقة أولياء أمور الاعضاء كتابة على القيام بالرحلة قبل اجرائها، وبخاصة اذا كان الاعضاء صغار السن، كما يجب أن يخطرخوا بموعد قيام الرحلة وعودتها.

ح - يساعد الاخصائى الجماعة على توزيع مسئوليات الرحلة على الاعضاء ويتضمن ذلك جمع الاشتراكات، وشراء الطعام، واحضار الانوات وعمل الاتصالات لطلب التصريح وعمل التسهيلات حسب الحاجة اليها، مع مراعاة أن تتناسب المسئوليات مع قدرات الاعضاء، والا اضطر هو الى تحمل المسئولية والقيام بما هو مطلوب.

ط - يجب على الاخصائى ان يساعد الاعضاء على وضع وتنفيذ برنامج الرحلة، والبرنامج فى الرحلة هو العمود الفقري الذى يتوقف عليه نجاحها أو فشلها، ويجب مراعاة الآتى فى برنامج الرحلة :-

(١) ترتيب اماكن الزيارة وتحديد مواعيدها.

(٢) ترك بعض الوقت لراحة الاعضاء وغذائهم... الخ.

(٣) يشمل الجانب الترفيهى للبرنامج الآتى :-

أ. برامج السمر، وتعد اعدادا مناسبة لكل رحلة من حيث المكان والامكانيات المختلفة.

ب. العاب التسلية.

ج. المسابقات.

د. الالعاب الرياضية والمباريات، ويشترط أن تكون مناسبة لمكان الرحلة ولسن الاعضاء وجنسهم.

هـ. الهوايات الخاصة - حيث يترك للاعضاء فى الرحلة فرصة لاشباع هواياتهم الخاصة، كالرسم والتصوير، وجمع مايوجد فى مكان الرحلة، كالصخور وأوراق الاشجار والبذور...الخ.

(٢-٢) تنفيذ الرحلة :-

وعلى الاختصاصي في هذه المرحلة مراعاة الآتي :-

أ - يحسن بالاختصاصي ان يلقى نظرة فاحصة اخيرة قبل القيام بالرحلة مباشرة، فيلاحظ هل يوجد أحد مريض؟ وهل الزى مناسب؟ وهل التموين والادوات كافية؟ ثم يتم على الاعضاء، ويلخص لهم الغرض من الرحلة، ويحدد مسئولية الاعضاء الملقاة على عاتقهم ليعرفوها قبل القيام بالرحلة، ويؤكد للاعضاء أهمية السلوك الحسن، ويذكر لهم شروط الامان التي تراعى في أثناء الرحلة منعا للحوادث والاعطال.

ب - لامانع من الغناء الجماعي في الطريق المناسب أو السيارات أو القطار وعند المرور في الشارع يراعى تفادي أخطار المرور، وفي أثناء الطريق يمكن للاخصائي شرح المعالم الهامة، ولا بد أن تسير الجماعة دائما مع بعضها، وعليه مراعاة البرنامج الموضوع وتنفيذه بدقة ومرونة، وإذا ماتوقع الاختصاصي تأخر الرحلة عن موعد عودتها لسبب قهري، وجب عليه أن يخطر المؤسسة بأسرع مايمكن حتى يمكن اخطار أولياء أمور الاعضاء وطمانتهم.

ولاشك أن نجاح الرحلة يتوقف الى حد كبير على مهارة الاختصاصي وتعاون الاعضاء معه حسب استعدادهم وقدراتهم على هذا التعاون الذي يخلقه هو فيهم.

ويجب أن يكون الاختصاصي على درجة كافية من المرونة بحيث يستطيع التكيف والتصرف في تنفيذ البرنامج كلما اتاحت الفرصة حتى يلمسوا العمل بأنفسهم ويخلق فيهم القدرة على القيادة والتعاون واحترام نظم الرحلة وعليه قبل كل شيء أن يتخذ الاسلوب الديمقراطي كوسيلة في تعامله مع الاعضاء.

(٢-٣) تقويم الرحلة :-

يجب على اختصاصي الجماعة أن يساعد الاعضاء على تقويم الرحلة ويشمل

تقويم الرحلة جانبيين، أولهما .. جانب البرنامج ومحتوياته والطريقة التى تم بها تنفيذه خلال الرحلة، وذلك بالقياس الى البرنامج الموضوع اساسا لذلك، أما الجانب الثانى .. فيشمل الاعضاء المشتركين فى الرحلة من حيث سلوكهم الفردى والجماعى، واشتراكهم فى البرنامج واستجاباتهم له ومدى تعاونهم وتحملهم المسئوليات التى القيت عليهم، وكذلك تصرفهم فى المواقف التى مرت بها الرحلة.

ويجب على الاخصائى ان يرسل خطابات شكر لكل من ساعدتهم وقدم لهم الخدمات المختلفة فى اثناء الرحلة، وعليه ان يخطر الجماعة بذلك، كما يجب ان يكون للرحلة امتداد داخل المؤسسة مثل : اقامة معرض لما جمعه الاعضاء من العينات والصور والرسوم فى اثناء الرحلة، أو غير ذلك.

## ٦ - المعارض :-

تتاح الفرصة للمنظمات الاجتماعية للاشتراك فى بعض المعارض وخصوصا الذى يلحق منها بالمؤتمرات الاجتماعية ولا يشترط أن يكون للمنظمة بعض الانتاج ليتسنى عرضه فان نشاط الهيئة يمكن أن يوضح بالخرائط والرسوم البيانية والجداول والنماذج المختلفة. هذا وقد اتضح بالتجربة أن النماذج التوضيحية أبعد أثرا من الصور كما أن النماذج المتحركة أقوى أثرا من الثابتة كما يجب أن يوضح كتابة المقصود من كل صورة أو رسم. ويعقد فى القاهرة كل عام مؤتمر للعمل الاجتماعى ويقام بهذه المناسبة معرض لمنتجات الجمعيات والمؤسسات الاجتماعية ويمكن أن تكتمل الفائدة منه لو زود بالرسوم والبيانات الايضاحية عن نشاط هذه الهيئات. ومهما كانت الوسيلة التى تتبعها المنظمة فى نقل رسالتها الى أفراد المجتمع فانه يتعين عليها أولا أن تحدد ماتريد أن تنقله من نشاط المنظمة أو جهودها أو مشروعاتها الى الجمهور، وتجد مادة وفيرة لهذا من ملفاتها ومحاضرات جلسات لجانها المختلفة وبحوثها،

ولذلك يجب أن يوجد بكل منظمة ملفات خاصة تضم كل ما يصح نشره على الجمهور يلجأ إليها للاستعانة بها في الوقت المناسب أما البيانات الأخرى التي تحتاج إليها والتي لا تتصل بالمنظمة ذاتها فيمكن الحصول عليها من المكتبات العامة والصحف والمتاحف أو الأفراد أنفسهم - ويجب في جميع الحالات أن نراعى ما يأتي :-

(أ) أن البرامج الضعيفة من شأنها الإقلال من اهتمام الجمهور ومساعدته المادية والروحية والمعنوية لمشروعات الإصلاح الاجتماعي المختلفة.

(ب) يجب على كل عضو من المنظمة أن يشترك في إعداد البرامج سواء في ذلك المنظم أو المشرف أو الباحث الاجتماعي أو الاختصاصي.

(ج) تصميم هذه البرامج يحتاج إلى دراسة ومهارة وخبرة.

(د) برامج النشاط الاجتماعي وبرامج اتصال المنظمة بالمجتمع كل لا يتجزأان.

(هـ) يجب مراعاة ملائمة البرامج للبيئة المحلية فما يناسب البيئة المصرية لا يلائم إطلاقاً البيئة الفرنسية.

(و) البرنامج الملائم لا يستند إلى التغالي والمبالغة أو التواضع والإقلال من شأن الجهود التي تبذل بل يستند إلى الحقائق دون غيرها.

(ز) يجب أن تكون سياسة المنظمة بعيدة المدى تنظر إلى المستقبل البعيد تفكر في الحاضر وتستفيد من الماضي وتعمل للمستقبل.

(ح) فى الدعوة لبرنامج معين أو النشر عن منظمة معينة يتعين الابتعاد عن تحقير هيئة من الهيئات أو الأقل من جهودها ونشاطها.

(ط) كما يجب فى جميع الأحوال ألا نحمد جهود الأفراد والهيئات التى تؤدى خدمات ممتازة بل يجب الإشادة بها دائما وفى هذا تنشيط لروح التعاون الصادق.

## ٧ - الرسم :-

تعد الرسوم ضمن الوسائل السمعية والبصرية لانها تقدم اساسا حسيا بصريا يمكن أن يساعد على توضيح الأفكار والتفاني كالشكل والتركيب والحجم والنسب والعلاقات وتضم الرسوم انواعا كثيرة من بينها :-

### (١) الرسوم البيانية وهذه بدورها تشمل :-

(أ) الاعمدة البيانية : وهى خطوط مستقيمة تتساوى فى القاعدة وتختلف فى الارتفاع حسب المقدار أو القيمة التى تمثلها ويحرض هذا النوع العلاقة بين حقيقتين أو أكثر.

(ب) الصور البيانية : وتمثل فيها الاعداد بالصور أو الرسوم.

(ج) المساحات البيانية : مثل الدائرة أو المربع أو المستطيل أو المثلث.

(د) الخطوط البيانية المستقيمة والمنكسرة والمنحنية.

## (٢) الكاريكاتير :-

ويستخدم لتوضيح بعض الافكار أو لمحاربة عادة سيئة ومن المهم أن يكون الرسم واضحاً ومعبراً أو مناسباً للعملاء وبيئتهم.

## (٣) الخرائط :-

ويفيد في تحديد وتوضيح المواقع والاتجاهات والارتفاعات والمساحات وتشمل منضدة الرمل والخرائط البارزة والكرات الأرضية ..... الخ.

## (٤) اللوحات :-

وتتضمن معلومات أو البيانات مثل اللوحة التي توضح أنواع الخدمات في مؤسسة ما.

## ٨ - الصور المتحركة

من الوسائل التي تدخل في هذا النوع، الافلام السينمائية، والبرامج التلفزيونية، وأشرطة الفيديو - لوجود تشابه في صفاتها الأساسية، فكل منها عبارة عن صور، فيها حركة، وتعرض على شاشة. وفيما يلي مناقشة لكل من الافلام والبرامج التلفزيونية والافلام السينمائية.

## ٢- التوسع التكنولوجي

يجمع التلفزيون بين استكثارة الآن والحين. وهو في الواقع سونما صغيرة في البيت، ولا يوجد القدرة على الاقلافة منه الا قلة عدد الاجهزة. ولكنه دون ريب أكثر الاجهزة تأثيرا ونفلاذا.

والحق انه كما لاحظ أحد الباحثين يحتكر الحواس والانتباه ولا يترك للناس سوى أن ينظروا ويستمعوا.

وقد شعر الكثيرون بما للتلفزيون من أثر كبير على مشاهدته يزداد عمقا واتساعا بمرور الوقت حتى أن بعض خبراء وسائل الاتصال الجمعي يرى أن التلفزيون شتتا لو لم تشأ، سيبلغ مدى أوسع في التأثير على حياتنا وحياة مجتمعاتنا وأمتنا والعالم أجمع، والسبب في ذلك واضح، وهو أن التلفزيون مجالا من مجالات الاتصال بالجمهور يتجاوز في قاطبته كل ما عرفته حضارتنا على الإطلاق.

وقد تارت مناقشات كثيرة حول التلفزيون كأداة من أدوات الاتصال الجمعي تؤثر لهن قبل على مشاهدتها من الأفراد من مختلف الاعمار والمستويات الاجتماعية والثقافية كثيرا كبراء، حيث يتخوف البعض من أثره وخاصة على القسمة. ويرى البعض الآخر أنه أداة عظيمة النفع في التوعية والتثقيف والتسلية، وفريق ثالث يقف حائرا، فهو يرى أنه قد يفيد، ويضر، ولكنه على غير بينة من طرق الاقلافة منه وقد دفع هذا الخلاف على أكثر التلفزيون، المسئولين عن الاعلام وادارات التلفزيون في أنحاء العالم إلى الاستعانة بالخبراء لاجراء بحوث ودراسات للتحقق من بعض مآثره.

التليفزيون من مشاكل ومخاوف، وللإجابة على بعض الاسئلة التى تهم الاباء المصريين، والتى تتعلق بما للتليفزيون من أثر فى اتجاهات وتقييم وعادات المشاهدين وأوجه نشاطهم وكذلك لاستطلاع آراء جمهور المشاهدين فى برامجهم بحيث يمكن تعديلها على قدر الامكان لتناسب أذواق مختلف فئات جمهور مشاهدى التليفزيون.

ولابد من استغلال التليفزيون كوسيلة تعليمية للأسباب التالية :-

١ - له القدرة على جذب الانتباه وذلك لوجود الصور المرئية.

٢ - له قدرة على تركيز انتباه الناس فى أشياء محددة بالذات.

٣ - عدساته تكبر الأشياء الصغيرة التى تراها العين.

٤ - قدرة التليفزيون على الانتشار حيث يراه عدد كبير من الجمهور.

معتمدا على الاساتذة المتخصصين، وذلك تفاديا لما يلى :-

(أ) قلة عدد المدرسين المتخصصين فى مختلف المواد.

(ب) - وسائل الايضاح اللازمة لعملية التعليم فى العلوم الطبيعية وفى مراحل التعليم الادبى.

(ج) عدم كفاية المباني الخاصة بتجميع الدارسين (مدارس - جامعات).

(د) تفريق الجمهور وتشتتهم.

ولذلك يجب التنسيق بين المواد التعليمية والمواد الترفيهية.

ويمكن أن يخدم التلفزيون في عمليتين هامتين هما :-

١ - عملية منهجية من جهة الى الدارسين والتنظيميين الذين يتلقون مناهج تعليمية معينة (كما في المدارس مثلاً).

٢ - عملية تعليم الكبار، وفي هذه الحالة لا يصبح التلفزيون عملية منهجية وغير مرتبطة بمرحلة دراسية معينة، وانما يهدف الى تعليم بعض أنماط المهارات. وينظر الى التلفزيون على أنه وسيلة للاعلام يغلب عليها نواحي التسلية والترويح ومثل هذه الاستجابات متوقعة بطبيعة الحال ولاغرابة فيه فقد سبق أن لاقت الاذاعة والاقلام مثلاً استجابات مماثلة في المجال التربوي التعليمي.

التلفزيون كغيره من الوسائل التعليمية الأخرى له مزاياه وله في نفس الوقت نواحي قصوره فالتلفزيون يجمع بين مزايا الاذاعة والاقلام. ويتميز التلفزيون بقدرته على عرض صور بصرية حركية وصوتية للأحداث وقت وقوعها ومثل هذه الاذاعة المباشرة الحقيقة الحية للأحداث المختلفة تزيد من إثارة دوافع المشاهدين واهتماماتهم وتستحوذ انتباههم لانها تثير في نفوسهم الاحساس بالمشاركة فيما يجري من أحداث وكذلك من تسلسل الأحداث وتتابعها ونتائجها النهائية غير معروفة أو محددة. ويمكن أن نشعر بالفرق بين درجة الدافعية والاثارة عندما نشاهد برنامجاً معيناً يذاع على الهواء وعندما نشاهد تسجيلاً لنفس البرنامج مرة أخرى.

ويمكن أن نستخدم تقريباً في البرامج التلفزيونية كل أنواع الوسائل والمواد

السمعية البصرية كالأفلام والنماذج والعينات ومصادر البيئة الثقافية والطبيعية والمعارض وتتيح هذه الأماكن وتنوعها مدى هائلا في التفسير والتوضيح، وتجعل البرامج التلفزيونية مشوقة تجذب انتباه المشاهدين ويمكن للبرامج التعليمية أن تتناول عرض موضوعات متنوعة في مناهج العلوم والرياضة واللغات والمواد الاجتماعية والأدب والموسيقى وغيرها مما يدرس في الكليات والمدارس على اختلاف مراحلها.

وللتلفزيون أماكن متعددة ومتنوعة في مجالات محو الأمية وتعليم الكبار والثقافة الجماهيرية وفي مختلف النواحي الاجتماعية والدينية والعلمية والصحية والسياسية، والاقتصادية. والتلفزيون كالفيلم يمكن أن يؤثر في الأفكار والمعتقدات والاتجاهات التي لدى المشاهدين وتعزيزها وعلى الأخص حين يضيف شيئا إلى ما يعرفه المشاهد.

ولقد أجريت عدة أبحاث ودراسات تجريبية بتقصي الفوائد التعليمية للتلفزيون ومقارنة ذلك بالوسائل التعليمية الأخرى. وقد بينت نتائج بعض الأبحاث أسهام التلفزيون في نواحي تعليمية وأكدت قيمتها. وفيما يلي نلخص أهم النتائج :-

أ - يستطيع الأفراد أن يتعلموا عن طريق البرامج التعليمية والتلفزيونية الهامة.

ب - يزيد عدد التلاميذ الذين يتعلمون عن طريق الدروس والعروض التلفزيونية.

ج - التلفزيون وسيلة فعالة لتقديم العروض التوضيحية الدقيقة التي يتعذر لو يصعب أجزائها.

د - مشاهدة الأطفال للبرامج التلفزيونية الهادفة تساعد على نمو ثروتهم اللغوية وتزيد

من كمية القراءة الحرة فى المجالات العلمية المبسطة والجراند اليومية.

هـ - التليفزيون وسيلة ذات أثر فعال فى تعليم المهارات الحركية كما أن له تأثير على حركات ومهارات الأفراد واتجاهاتهم وسلوكهم.

وعلى الرغم من كل هذه المزايا فالتليفزيون أداة اتصال فى اتجاه واحد والمدرس على شاشة التليفزيون لا يشعر بالآلفة وجو المشاركة - الذى يشعر به عادة مع التلميذ فى حجرة الدراسة - وهذه الآلفة فى الواقع مايفرق بين الأداء والاتصال من جانب واحد وبين التفاعل الحقيقى المتبادل بين المدرس وتلاميذه.

## ٢-٨ الافلام السينمائية

تعتبر الافلام السينمائية أحد وسائل الاتصال الجماهيرى، أخذت مكانها فى الآونة الاخيرة، ذلك بعد تقدم فنون تصوير الصور المتحركة وعرضها، وأصبحت للسينما قواعد خاصة فى التعبير، تجمع بين الصوت والصور المتحركة، وتعددت فنون الشاشة العريضة يوما بعد يوم. كل هذه الفنون ترمى الى عرض حركة وصوت يشبهان الواقع الى حد بعيد ليستأثر العرض بانتباه المشاهد، ويشده الى الموضوع المعروض على الشاشة باعتبار ذلك الموضوع يمثل مضمون الرسالة الاتصالية ومحتواها.

وبتقدم الاسلوب السينمائي، تحررت السينما من مجرد تسجيل الواقع تسجيلا

حرفيا الى تفسير الواقع واظهاره بزاوية جديدة تخضع فيها الصورة المتحركة للنشاط الفكرى الانسانى. وأمكن بذلك زيادة للتأثير على جمهور الناس. هذا، ولم تقتصر وظيفة السينما على الترفيه والتوجيه فحسب بل شملت للتدريب والتعليم والاعلام والدعاية، مما جعل هناك عدة تصنيفات لانواع الافلام السينمائية، حيث تصنف على اساس الغرض، فيقال أفلام دعائية وأفلام ترفيه أو تدريب أو تعليم، وقد تصنف على أساس فئات للمشاهدين فيقال أفلام للأطفال أو الشباب أو البالغين أو تقسم على أساس الموضوع الذى تعالجه، مثل الافلام الصحية والزراعية والصناعية والاجتماعية والرياضية والحربية أو التاريخية وهكذا.

### (١) مزايى الافلام السينمائية :-

#### أ - قدرتها على اظهار الحقائق :-

تشارك الافلام مع كثيرا من وسائل الاتصال السمعية والبصرية الاخرى فى كونها تظهر عناصر رئيسية من وقائع الحياة، وذلك عن طريق اختصار أو استبعاد العناصر الاقل أهمية التى يظن أنها تشتت انتباه المشاهد، وبذا يمثل الفيلم الواقع مركزا، ويتناول التركيز عنصر الوقت فيقتصر، والمكان فيقرب، والموضوعات المصورة فيهتم بما يجب على مشكلات المشاهد، وقد يصير الفيلم أكثر توضيحا للواقع من الواقع ذاته، مما يجعله على درجة عالية من الكفاية فى توصيل الافكار والاتجاهات والمعلومات والحقائق للمشاهد.

### ب - الاستحواذ على الانتباه :-

هناك عدة عوامل تجعل المشاهد لا يملك سوى أن يركز انتباهه باستمرار طالما يشاهد الفيلم، منها ما هو مرتبط بالتمثيل أو المؤثرات الصوتية، ومنها ما هو مرتبط بالانفعالات والنواحي الوجدانية وآخر مرتبط بالألوان المستخدمة والموسيقى وغيرها.

### ج - تسجيل مواقف وخبرات غير متكررة :-

فهناك من الأمور ما يندر تكرار حدوثه، كالفيضانات والزلازل أو الحروب، وهناك أيضا بعض المواقف أو العمليات لا يقوم بها الا خبراء ليس من السهل العثور على أمثالهم في الطب أو الخطابة أو العزف الموسيقى أو التمثيل، و ن ثمة تصبح هذه الافلام سجلا تاريخيا يسجل فيه ماضى لن يتكرر.

### د - احياء الماضى :-

تستطيع الافلام أن تحيى الماضى فى صورة تثير الوجدان، وفى جو مطابق لظروف ومؤثرات ذلك الماضى، فنرى مثلاً فيلماً عن معركة بورسعيد أو نضال بعض الزعماء، أو العرب فى الجاهلية.

د - تجعل عمليات التعليم والتدريب وغيرها من العمليات أكثر فاعلية وتأثيرا :-

لما تمتاز به من امكانيات عرض وفنون. فقد تقرب الاماكن البعيدة.

## ٨ - الصور الثابتة

تعتبر هذه المجموعة أقل واقعية من المجموعة السابقة : ذلك لانها تقدم اساسا حسيا بصريا عما ترغب في معرفته، بينما تقدم الصور المتحركة اساسا حسيا سمعيا بصريا عما ترغب في معرفته. ولايعنى هذا انها بالضرورة أقل جدوى من السينما أو التليفزيون. فهناك مواقف تفيد دراستها بالصورة الثابتة أكثر من غيرها. فالموضوعات التي لايعتبر عنصر الحركة فيها أساسيا (كالمناظر الطبيعية واشكال الطيور والنباتات وحتى بعض الحركات الرياضية التي تتم على الطبيعة بسرعة أو ببطء شديد ..) غالبا ماتفيد كثيرا في دراستها والتعرف عليها. وعموما فان هذه الصور تتيح فرصا كافية للمشاهدة والدراسة بما يتفق واستعدادات الفرد وقدراته. انها طبيعة يتحكم فيها الفرد، بمعنى انه من الجائز أن يشاهدها لمدة قصيرة أو طويلة حسبما يشاء.

## (١) \*\* أنواع الصور الثابتة :-

تطلق عبارة الصور الثابتة على أنواع مختلفة من الصور من أهمها :-

(أ) الصور الفوتوغرافية :- وهى صورة مأخوذة بآلة تصوير ومطبوعة على ورقة خاصة ومن أهم مصادرها : المجلات والكتب والنشرات الحكومية والاهلية ونتائج الحائط، والصور الفوتوغرافية الكبيرة تعرض أمام العملاء، أما الصور الصغيرة فتمرر عليهم أو يمرون أمامها أو تعرض عليهم بواسطة جهاز فانوس سحرى "ايسكوب" أى جهاز عرض الصور المعتمدة.

(ب) الشرائح الشفافة :- وهى عبارة عن صورة مأخوذة بآلة تصوير عادية ومطبوعة على مادة شفافة فهى إذا صور شفافة ايجابية صغيرة. ويمكن مشاهدتها توضع فى جهاز عرض الشرائح أو فى مقدمة جهاز الدياسكوب. وهى بذلك توفر فى الحجم والوزن. وعند عرضها تتبع القواعد التى تتبع عند عرض الافلام السينمائية فتجذب انتباه المشاهدين فى وقت واحد، ويراعى ضرورة ترتيب الشرائح قبل العرض. وأشهر مقاساتها الجاهزة ٥ x ٥ سم و ٧ x ١٠ سم. وتوجد شرائح جاهزة شفافة لموضوعات أغلبها سياحى (جغرافية وتاريخية). ويمكن انتاج شرائح شفافة بسهولة، وبنفقات قليلة سواء كانت ملونة أو أبيض أو أسود.

(ج) الافلام الثابتة :- (فيلم ستريب) وهو عبارة عن مجموعة من الصور الشفافة الإيجابية الصغيرة مرتبة على شريط بحيث تعالج فكرة رئيسية واحدة. ونعرض بجهاز عرض الافلام الثابتة بنفس شروط عرض الافلام السينمائية.

وبمقارنة الافلام الثابتة بالافلام المتحركة نجد أن الأولى أرخص، وتسمح بتسليق رافى أثناء العرض. وخفيفة، وسهلة الانتاج، والاختيار والمرض، غير أن الافلام السينمائية توضح الحركة بنجاح أزيد. وبمقارنة الافلام الثابتة بالشرائح نجد أن

الاولى أقل مرونة وأكثر اتقاناً. هذا مع ملاحظة أن إتاحة الفرصة للطلاب أو الاعضاء على التدريب عملياً على كيفية استخدام هذه الوسائل سيؤدي إلى فهم أفضل.

#### ٩ - الوسائل الصوتية :-

وهي مجموعة وسائل الاتصال التي تخاطب حاسة السمع وتعتبر هذه الوسائل من أفضل الوسائل خاصة بالنسبة للموضوعات التي تعتبر عنصر الصوت فيها محور الاهتمام مثل الموسيقى والاغاني والاحداث الجارية.

ويشتمل هذا النوع على برامج الاذاعية العامة وبرامج الاذاعة الداخلية، والاسطوانات والاشربة المسجلة.

وكل نوع من هذه الانواع يتضمن العديد من البرامج المختلفة فالبرامج الاذاعية مثلاً تشتمل على برامج الاغاني والموسيقى والتمثيليات الاذاعية واللقاءات المختلفة والمناقشات والاحاديث وبرامج الحفلات المختلفة. وتنوع هذه البرامج هو الذي يجعل من الوسائل اللفظية فارقاً خاصة وأن الوسائل اللفظية تخاطب السمع أيضاً إلا أن الاعتماد أساساً على الوصف النظري للموضوعات فقط دون أن تشتمل على الأنواع الأخرى.

وسوف نتناول أحد أنواع الوسائل الصوتية وهي البرامج الإذاعية :-

### (١) البرامج الاذاعية العامة :-

يوجد نوعين من الاذاعة احدهما الاذاعة السلوكية والثانية الاذاعة اللاسلوكية، الاولى تسمى احيانا بالاذاعة الداخلية وفيها يتصل الميكروفون ومكبر التيار بسماعة اتصالا سلوكيا اما الاذاعة اللاسلوكية فلا يصل من الميكروفون الذى يتكلم فيه المرسل فى محطة الاذاعة وبين السماعه الموجودة فى جهاز الراديو الذى يستمع اليه المستقبل اى سلك مهما بعدت بينهما المسافات.

والذى نهتم به هنا هى البرامج الاذاعية العامة التى تصل الى المستمعين عن طريق اللاسلوكية.

### (٢) مميزات هذه الوسيلة :-

أ - تصلح هذه الوسيلة فى تعليم موضوعات يعتبر الصورة فيها عنصرا اساسيا مثل الموضوعات المتعلقة بالموسيقى والاغانى والترتيل.

ب - تساعد هذه الوسيلة فى نقل الاخبار والاحداث المختلفة فور وقوعها. وبذلك تختلف عن الصحف والمجلات كوسائل اتصال حيث تعد اسرع فى نقل الاخبار من الصحف.

ج - هذه الوسيلة تصل الى جماهير عريضة للغاية من الكبار والصغار والمتقنين وقليلى الحظ من الثقافة والمتعلمين والاميين، وبالتالي توفر فى الوقت.

د - الاذاعة تعطى مجالا للتخيل والتصور والتفكير اكثر من الصورة التليفزيونية

المكتملة، وبذلك تعمل على تنمية الخيال لدى المستمعين.

رغم هذه المميزات الا ان هذه الوسيلة لها جوانب ---- منها :-

- ١ - يغلب على هذه الوسيلة طابع الاعطاء من المرسل والعلية من جانب (المستقبل / المستمع) اى انها وسيلة للتفاهم ذات لتجاه واحد، حيث لاينتقل من المستقبل الى المرسل شيئاً، ولا يدرك المرسل استحسان المستقبل لو استهجانه.
- ٢ - لا يستطيع المستمع للبرامج الاذاعية العامة استعادة مايسمع او استوضحاه أو الاستفهام عنه فى حينه.
- ٣ - قد يستخدم فى البرامج الاذاعية التى تخاطب مستويات متعددة الفاظا غير مفهومة لدى بعض المستمعين مما قد يودى الى داء اللفظية.



## **الفصل الخامس**

### **الاتصال والعمليات الاجتماعية**



## تمهيد :-

يُعتبر الاتصال قوة مؤثرة في العديد من أوجه النشاط الاجتماعية والثقافية والتربوية والسياسية وايضا في مجال الخدمة الاجتماعية وغيرها، وهو قوة متفاعلة تؤثر وتتأثر بهذه الأنشطة والقضايا المختلفة، وبهذا يجب ألا ننظر الى الاتصال باعتباره عنصرا لا ينفصل عن الكيان الاجتماعي والثقافي والاقتصادي، ويدخل في مختلف أوجه النشاطات البشرية. بل ويرى البعض الى اعتبار الاتصال هو المحور الذي تدور حوله العمليات الاجتماعية ومن هذه العمليات الاجتماعية الارشاد، والتثقيف، والتدريب، والتعليم والبحث الاجتماعي والعلاقات العامة، الترويج، والادارة والخدمة الاجتماعية.

فالالاتصال الذي يهدف الى توضيح وتفسير الحقائق للناس يعتبر ارشاد.  
والالاتصال الذي يهدف الى تحسين معلومات الافراد يعتبر تثقيفا.  
والالاتصال الذي يهدف الى تحسين أداء مهارة يعتبر تدريباً.  
والالاتصال الذي يهدف الى مساعدة الافراد على اكتساب خبرات يعتبر تعليماً.  
والالاتصال الذي يهدف الى معرفة مشاكل الناس وظروفهم يعتبر بحثاً اجتماعياً.  
والالاتصال الذي يهدف الى تقوية العلاقات بين المؤسسات والجماهير يعتبر علاقات عامة.

والالاتصال الذي يهدف الى البهجة والسرور والراحة النفسية يعتبر ترويحاً.  
والالاتصال الذي يهدف الى حسن سير العمل ودعم التفاهم بين العاملين يعتبر ادارة.

والالاتصال الذي يهدف الى مساعدة الافراد والجماعات على فهم ظروفهم ومشاكلهم ومواجهتها يعتبر خدمة اجتماعية.

مماسبق يتضح أن العمليات الاجتماعية : الارشاد - التنقيف - التدريب -  
 التعليم - البحث الاجتماعي - العلاقات العامة - الادارة - الترويج - الخدمة الاجتماعية  
 - هي في نفس الوقت عمليات اتصالية.  
 ومن خلال العرض الاتي نتناول بعض من العمليات الاجتماعية أو اوجه  
 النشاط المختلفة وعلاقتها بالاتصال.

### ١ - الاتصال والقضايا الاجتماعية :-

يرتبط الاتصال ارتباطا وثيقا مباشرا بالقضايا والمشكلات الاجتماعية، حيث  
 اصبح من الضروري اليوم أن تتم دراسة الاتصال في الاطار الاجتماعي الواسع لما له  
 من تأثير اجتماعي قوى وللدور الحاسم الذي يقوم به في عملية التغيير الاجتماعي، الى  
 الدرجة التي دفعت الباحثين الى التأكيد على أن "كل تحليل للتغيير الاجتماعي لابد أن  
 يركز في النهاية على عمليات الاتصال".

### ٢ - الاتصال والمعلومات :-

يلعب الاتصال دورا هاما في انتقاء المعلومات والمعارف وتقديمها بأشكال  
 وانماط تتناسب مع نوعية الجماهير المستهدفة وذلك باستخدام الوسائل والاشكال  
 الاتصالية ذات الفعالية والانماط الاتصالية ذات التأثير مع قياس مدى وصول هذه  
 المعلومات وفهمها لدى المستقبلين ومدى تأثير هذه المعلومات على مدركاتهم وآرائهم  
 واتجاهاتهم وسلوكهم الاجتماعي.

## ٣ - الاتصال والتعليم :-

يؤدي الاتصال دورا هاما في العملية التعليمية، ويؤكد الخبراء على العلاقة التبادلية بين الاتصال والتعليم وعلى أنها متعاظم، ومن الضروري أن تكون علاقة ايجابية وخصبة، فالأصل يوجد وسطا تربويا تكميلا للمدرسة، ويؤدي دوره في التهيئة للبرامج التعليمية وفي استخدام الوسائل الاتصالية في عملية التعليم والحفاظ على الخبرات المكتسبة من برنامج التعليم بعد ذلك ويشير الخبراء الى تلك العلاقة الترابطية بين التعليم للمدرسة والتعليم خارج المدرسة، بحيث يتاح للأفراد امكانية تجديد معارفهم ومهاراتهم واكتساب معارف ومهارات جديدة.

## ٤ - الاتصال والثقافة :-

تلعب وسائل الاتصال دورا هاما في توصيل الثقافة، وانتقاء المحتوى الثقافي وابتكاره وتبادله، كذلك تحقيق انذاتية الثقافية، وأيضا القضاء على المخاطر التي تهدد الانذاتية، وتحقيق الديمقراطية التعارفية الحقيقية عن طريق توسيع نطاق انتفاع الجماهير بمختلف وسائل وتحصيل الثقافة الوطنية ودعمها وتعزيزها وتحقيق التبادل الثقافي الحر مع الثقافات الاخرى كما تتيح للمبدعين والمفكرين ولمختلف الفنانين امكانيات للتعبير عن انفسهم، بما يسهم في حفز الابداع ونشر الثقافة الرفيعة.

## ٥ - الاتصال والتربية :-

تتريد اهمية وسائل الاتصال في المجال التربوي فهي تلعب دور فعال لا يقل

أهمية عن دور المؤسسات التربوية ذاتها، فهي تعتبر تربية مستمرة حيث وضعت اللجنة الدولية لتعليم الكبار (اليونسكو) سنة ١٩٦٥ بأنها تلك النظرة الى عملية التربية ككل باعتبارها تشمل الفرد طوال حياته من ميلاده الى آخر ايامه.

## ٦ - الاتصال والسياسة :-

وتتعاظم أهمية الاتصال وتبرز في مساندة ودعم النظم السياسية وزيادة فعاليتها وكفاءتها، حيث يعتبر للنظام السياسى مجموعة التفاعلات وتلك الشبكة المعقدة من العلاقات والروابط السياسية وعن أهمية الاتصال فهو يودى من خلال وسائله، ومن خلال عمليات الاعلام دور هام فى عمليات التنشئة السياسية والثقافة السياسية والتي تؤثر فى ممارسة حرية الرأى وحرية التعبير والوعى السياسى، كذلك تتيح نظم الاتصال تحقيق وظيفة التعبير عن المصالح وهى العملية التى يضع الافراد والجماعات عن طريقها احتياجاتهم أمام صانعى القرار، ويعتبر الاتصال أحد القنوات المؤسسية الرسمية للتعبير عن المصالح ويمكن من خلاله أن تجد المشاكل السياسية وقضايا الساعة دائرة استماع أوسع، كما يساعد نظام الاتصال المصالح الباطنة أو المستترة على الظهور فى دائرة اهتمام صانعى القرار، ويحقق وظيفة تجميع المصالح وطرح البدائل المختلفة أمام صانعى القرار وإبرازها وبلورتها. كما يسهم فى تدفق المعلومات من النخبة السياسية الى الجماهير، ونقل مشاكل وطموحات وتصورات الجماهير الى النخبة فتكتمل دائرة المعلومات السياسية التى تؤثر فى كفاءة النظام السياسى وفعاليتة. فضلا عن الاعلام الخارجى الذى يرتبط ارتباطا عضويا بالجهود السياسية والدبلوماسية.

## ٧ - الاتصال والاقتصاد :-

اصبحت صناعة الاتصال والاعلام احدى القوى الاقتصادية وطنيا أو دوليا حيث تمثل في الدول الصناعية نسبة متزايدة الاهمية من الناتج القومى الاجمالى وتشكل قطاعا ديناميكيا يتيح افاقا كبيرة للنمو وامكانيات جديدة للعماله، كما أصبح الاتصال النشاط الرئيسى فى الدول الصناعية المتقدمة حيث يعمل مايزيد عن نصف السكان بصورة مباشرة أو غير مباشرة فى انتاج المعلومات ومعالجتها وتوزيعها، ومن المتوقع أن تزيد مجموعة المعاملات فى صناعة الاتصال والاعلام فى هذه الدول الصناعية المتقدمة فى السنوات القادمة الى خمسة أضعاف حجم المعاملات الحالية، وبذلك نجد أن الاتصال يتداخل مع الاقتصاد ويعتمد عليه بعدة طرق فى بنيته ومحتواه.

## ٨ - الاتصال والتنمية :-

تشير التنمية الاجتماعية الشاملة الى انها محصلة نهائية للتنمية الاقليمية الجزئية على مستوى المجتمعات المحلية داخل البلد الواحد، ومالم تتحقق درجة عالية من التوازن فى النمو الحضري والاجتماعي والثقافي والاقتصادي بين هذه المجتمعات المحلية المختلفة، فان من الصعب الوصول الى الاهداف المرجوة للتنمية الاقتصادية على الصعيد الوطنى، وفى هذا المجال تمارس وسائل الاتصال دورا هاما كبيرا، ولا تقتصر على الراديو والتلفزيون بل يجب أن تشمل العديد من الوسائل الاعلامية كالأفلام التثقيفية والارشادية والملصقات والمعارض وكافة الوسائل السمعية والبصرية، التى تتضمنها القوافل الاعلامية والثقافية التى يجب أن تخصص لهذه المهمة الوطنية.

## ٩ - الاتصال ومحو الأمية :-

تمثل الأمية مشكلة خطيرة في المجتمع المصري وتؤدي وسائل الاتصال دوراً مزدوجاً في مجال محو الأمية الوظيفية والمهنية والهجائية والثقافية والسياسية، فهي تستخدم كوسائل لتقديم برامج محو الأمية، كما تستخدم أيضاً في خلق تقبل لقيمة التغيير الاجتماعي والاستعداد للمشاركة فيه وتساعد على انتشار التعليم والحيلولة دون ارتداد من تعلموا القراءة والكتابة إلى الأمية.

## ١٠ - الاتصال وتطيل السلوك :-

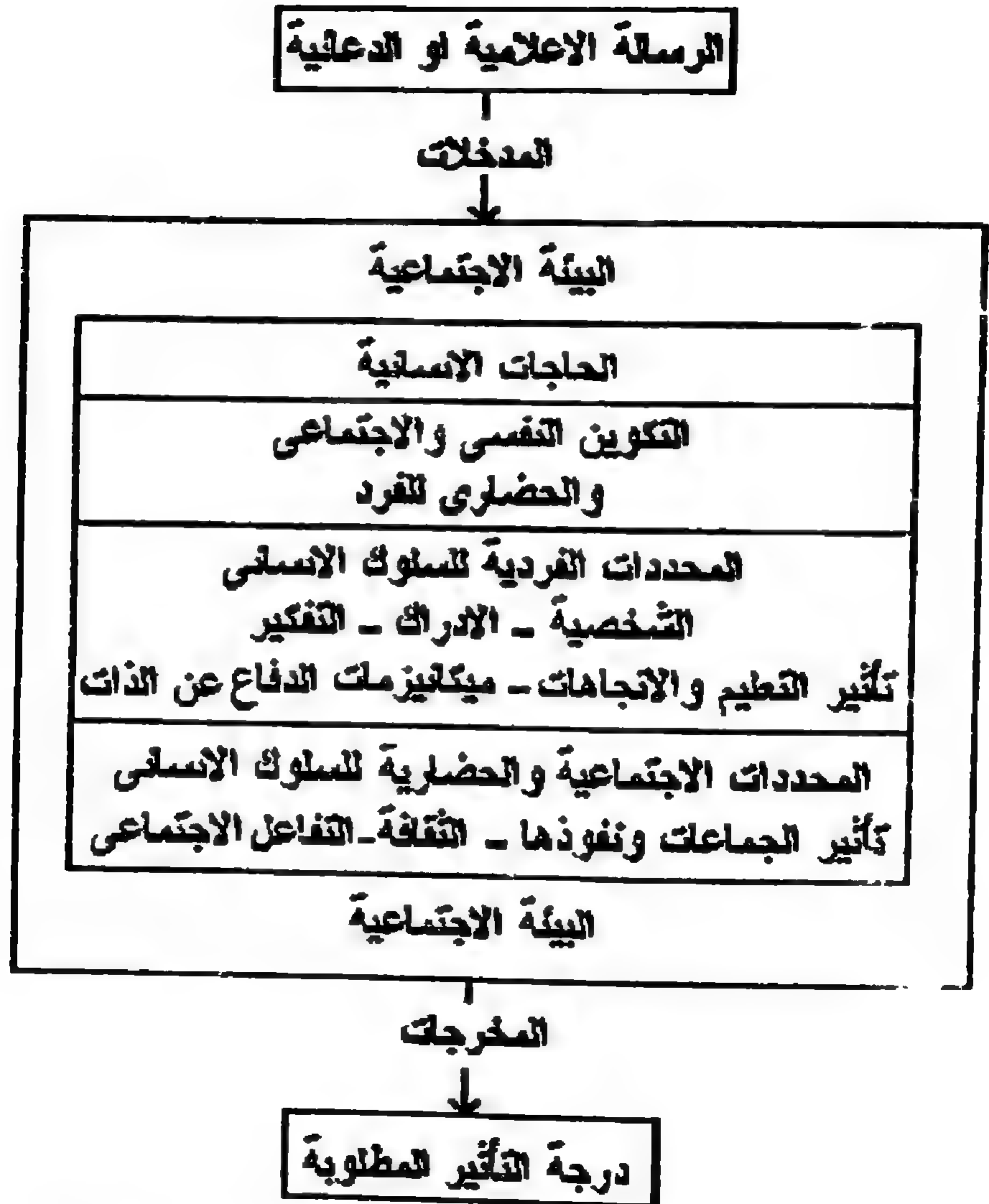
تتأثر العملية الاتصالية وتؤثر من حيث وضعها الديناميكي مع العوامل والمتغيرات المختلفة. حيث تستند جميع أوجه النشاط الاتصالي على الجوانب النفسية والسلوكية لدى أفراد الجمهور بصفة أساسية، باعتبار أن الاعلامي الناجح، والداعية الناجح ورجل الاعلان الناجح، ورجل العلاقات العامة الناجح ورجل الحرب النفسية الناجح والاختصاصي الاجتماعي الناجح يجب أن يبدأ من نقطة الفهم الكامل للقوى النفسية الضرورية التي تقود السلوك الانساني. وهذا الفهم يؤكد على المبادئ المهنية لخدمة الفرد وطرق الخدمة الاجتماعية بصفة عامة والتي تشير إلى أهمية البدء مع العميل من حيث هو وكذلك البدء مع العميل من بؤرة اهتمامه. هذا على الرغم من صعوبة وتعقد الوصول إلى هذا الفهم للشخصية. ومن هنا فان الاهتمامات الاساسية لكل منهم تتطلب الجوانب التالية :-

١ - دراسة التكوين النفسي والاجتماعي والحضاري للأفراد.

٢ - دراسة المحددات الفردية للسلوك الانساني وتشمل (الادراك، الدافعية، التعليم،

الاتجاهات، الشخصية، ميكانيزمات الدفاع عن الذات).

٣ - دراسة المحددات الاجتماعية والحضارية للسلوك وتشمل (التفاعل الاجتماعي، الجماعات الصغيرة، الفرد والمجتمع، الثقافة).



تصور شامل للجوانب السلوكية التى تؤثر فى الجهود الاتصالية

ومن خلال ذلك فان الوسائل الاتصالية او ماتوجيهه أجهزة العلاقات العامة وأجهزة الحرب النفسية من معلومات، وماتقله من معان ودأحاول أن تدعّمه من أفكار

واتجاهات معينة تمثل "مدخلات" أساسية تستهدف الحصول على درجة معينة من التأثير في شكل "مخرجات" لابد أن تراعى طبيعة عملية السلوك الانساني بأبعادها المختلفة حتى تحقق أهدافها النهائية والشكل التالي يوضح التصور الشامل للجوانب السلوكية التي تؤثر في الجهود الاتصالية بمكوناتها المختلفة.

ويرتبط بخاصية التفاعل السلوكي للاتصال قدرة أوجه النشاط الاتصالي على تغيير الاتجاهات بمفهومها الكلي الشامل، حيث يؤكد الباحثون في مجال الدراسات النفسية والاجتماعية على التأثير البالغ الذي تحدثه وسائل الاتصال في عملية تغيير الاتجاهات وما تنطوي عليه من تغيير في الرأي والادراك والتأثير والسلوك وكيف تتكامل عناصر العملية الاتصالية المتمثلة في المضمون والوسائل والرسائل والموقف الاتصالي ذاته في احداث التغيير المستهدف في الاتجاهات.

## ١١ - الاتصال والارشاد :-

يذهب البعض الى اعتبار الاتصال محورا تدور حوله عملية الارشاد حيث يعرف الارشاد بأنه جهود منظمة للتأثير على الافراد وتعديل سلوكهم في مجال معين بما يتفق وظروف مجتمعهم.

وهناك من يرى ان الارشاد عبارة عن نظام تعليمي غير مدرسي القصد منه توصيل نتائج البحوث الفنية، والخبرات من مصادرha المختلفة وتفسيرها الى من هم في حاجة الى تطبيقها عن طريق مساعدتهم ليساعدوا أنفسهم على تغيير سلوكهم في المعيشة والانتاج كأفراد في المجتمع ليقابلوا احتياجاتهم من أجل حياة أفضل.

ويرى آخرون بأن الارشاد الاجتماعي هو إثارة وعي الرأي العام وتثوير الجماهير سواء في احجامها الكبيرة أو احجامها الصغيرة، وسواء كان هذا الوعي أو

التطوير سياسياً، أم في ميادين النشاط الاقتصادي أو في أي ناحية اجتماعية أخرى.

والواقع أن هذه الآراء جميعها ليست متعارضة فيما بينها عن مفهوم الارشاد إذ أنها تكاد متفقة على أن الارشاد عملية تربوية مقصودة تهتم بتبسيط الخبرات وحقائق معينة لجمهور معين. وأنها تحدث مستقلة عن عملية للتعليم النظامي، داخل أو خارج المدرسة على حد سواء، وتهدف إلى إحداث تغييرات سلوكية مرغوبة في مجال معين من مجالات حياة الفرد أو المجتمع.

ومن الأمثلة على عملية الارشاد ما تقوم به هيئات مختلفة بذل جهود ارشادية سواء كانت هذه الجهود دورية تأخذ صفة الانتظام، أو جهود مؤقتة ترتبط بوقت معين ولاتأخذ صفة الدورية والانتظام.

ومن الأمثلة على الجهود الدورية الارشادية قيام هيئة باصدار وتوزيع نشرات أو مجلات أو كتيبات أو عقد مؤتمرات أو ندوات، كأن تقوم ادارة الارشاد الزراعي بتعليم الفلاحين كيفية مقاومة آفة زراعية بطريقة علمية مبسطة وهذا يعنى ان مثل هذه الادارة تقوم بتغيير حقائق ومفاهيم جديدة على الجمهور وتوصيلها له للتأثير عليه وتغيير سلوكه في الوجهة المرغوبة في مجالات معينة.

ومن أمثلة الجهود الارشادية المؤقتة : الحملات الارشادية التي تستحث الجمهور على الاهتمام بالتطعيم أو ارشاد الجمهور لتنظيم المرور.

وتحدث مثل هذه الحملات لفترة مؤقتة لتحقيق أهداف معينة وتلجأ بعض الهيئات إلى تنظيم الحملات الارشادية عندما ترى ضرورة ذلك، فمثلاً قد تشعر ادارة المرور ان الجمهور أصبح مخالفا لتعليمات المرور مما يعرض حياتهم للخطر. وربما يكون الجمهور قد تصرف هكذا نتيجة جهله بتعليمات المرور وقواعد استعمال الطريق أو لسبب مألديهم من عادات واتجاهات غير سليمة.

لذلك ترى هذه الادارة ضرورة القيام بحملة ارشادية وتفسير آداب المرور

وتوصيلها لجمهور الطريق على أمل أن يتعدل سلوك افراده إلى الوجهة المرغوبة فى هذا المجال.

أو قد تدرك وزارة الصحة بأن هناك مرض معين مثل الكوليرا اصبح المجتمع يتعرض للأصابة بها مما يدفعها الى تنظيم حملة ارشادية لتوجيه الجماهير نحو التطعيم لاجل هذا المرض والخطر الذى يتعرضون له. وبذلك تقوم بتبسيط وشرح الفكرة من التطعيم ومزاياه وكيفيته وغير ذلك من الحقائق العلمية التى توصل اليها خبراء الصحة من التطعيم بقصد احداث تغيير فى سلوك الافراد واثارة اهتمامهم ولتشجيعهم على التطعيم والاقبال عليه.

#### (أ) مبادئ ومجالات الارشاد :-

لاشك ان الارشاد كاسلوب تربوى يمكن الاستفادة به فى كافة مجالات النشاط فى المجتمع سواء مع الافراد كافراد أو كاعضاء فى مجتمعات ويسمى الارشاد عادة باسم المجال او الميدان الذى يعمل فيه، فالارشاد فى ميدان النشاط الصحى يعرف بالارشاد الصحى ويسعى هذا النوع الى احداث تأثير موجه فى سلوك الافراد والذى يتعلق ببعض النواحي المتصلة بالوقاية من الامراض، أو الطريقة التى يعالجون بها مرضاهم بشكل يخفف من اخطار الامراض على الفرد والمجتمع.

ويسمى الارشاد فى ميدان النشاط الزراعى بالارشاد الزراعى ويسعى هذا النوع الى احداث تأثير موجه فى سلوك المزارعين نحو اتجاهات ثبت علميا أنها تساعد على زيادة غلة الانتاج وتحسين نوعيته بما يعود على المزارع والمجتمع بالنفع والفائدة.

#### (ب) أهمية الارشاد :-

إذا كانت التربية المدرسية ضرورية لنقل الثقافة لأبناء الجيل الجديد ومساعدتهم

على التكيف فى المجتمع فإن الارشاد لا يقل أهمية عنها لبقية فئات المجتمع التى لم يتح لها فرص الالتحاق بالتعليم النظامى أو الذين أنتهت فترة تعليمهم ولكن نتيجة لما تتصل به طبيعة المجتمعات من تجدد وتطور وتعقد وظهور حقائق جديدة دامة ومن ضرورة مشاركة أفراد المجتمع فى ثقافته يجعل للارشاد أهمية كبرى لنقل وتوصيل هذه الحقائق الجديدة الى أفراد المجتمع سواء الذين لم يلتحقوا بالتعليم النظامى أو الذين التحقوا بالتعليم النظامى على حد سواء.

وتبرز أهمية الارشاد فى الآتى :-

١ - تساهم عملية الارشاد فى تغيير سلوك الأفراد واتجاهاتهم ومفاهيمهم وعاداتهم وهذا التغيير أمر حيوى لكى تقوم به المجتمعات وتنمو اذ قد تقف بعض الاتجاهات والقيم عائق امام هذا التقدم.

٢ - تتعرض المجتمعات لعمليات تغير مستمر وتظهر حقائق جديدة وتحتفى أخرى كانت قائمة ولذلك تبرز أهمية الارشاد فى نقل هذه الحقائق الجديدة حتى يلاحق الأفراد هذه التغيرات.

٣ - يعتبر الارشاد عملية مكملة لعملية التربية النظامية اذ ان هناك نسبة مرتفعة من سكان المجتمع لم تلتحق بالتربية النظامية أو الاستمرار فيها مما يجعل للارشاد أهمية فى نقل الثقافة الى هذه الفئة لدرجة أن البعض يميل الى اعتبار ان الارشاد عملية تربوية غير مدرسية تتم مستقلة عن التعليم النظامى الا ان الفارق بينهما هو ان الارشاد فى معظم صورته المختلفة يهتم عادة بجانب واحد من السلوك كالصحة أو الزراعة بينما نهتم للتربية بالنمو الشامل للفرد.

(ج) خصائص الارشاد :-

١ - توجه الجهود الارشادية نحو جمهور متجانس فى اهتماماته (فالمرشد الدينى جمهوره من المصلين فى المسجد والمرشد الزراعى جمهوره من الفلاحين فى القرية).

ورغم هذا التجانس فى الاهتمامات الا ان هذا الجمهور قد يكون غير متجانس فى بعض الحقائق الاخرى مثل العمر، الخبرة، الذكاء.

٢ - العملاء فى الارشاد (افراد الجمهور) غير متفرغين لتلقى الارشاد بل يتلقونه لساعات محدودة خلال اوقات فراغهم.

٣ - يتم الارشاد عادة فى أماكن تجمع العملاء. وفى الغالب يكون ذلك فى مكان اجتماعاتهم المعتادة.

٤ - العملاء فى الارشاد غير ملزمين او متقيدين عادة باتباع نظام شكلى كموايد الحضور والانصراف وتادية امتحانات وانما يتلقى الخدمة برغبته او لشعوره بمشكلة او غير ذلك من الاسباب.

٥ - مدة البرنامج فى الارشاد غير محدد فقد تقصر او تطول حسب الغرض المنشود وهى فى العادة قصيرة فى الجهود الموسمية او الدورية او المؤقتة على ان هذا لا يمنع من وجود برامج ارشادية تستمر سنوات على تغير العملاء (مثل رعاية الطفل والام) او مع استمرار العملاء كالارشاد الزراعى.

#### (د) علاقات الارشاد بالاتصال :-

أشرنا فيما سبق ان الارشاد عملية تربية يتم بمقتضاها نقل مجموعة من الحقائق او المعلومات او الافكار من شخص او مجموعة من الاشخاص او من هيئة الى شخص او جمهور آخر ولكي تحقق هذه العملية اهدافها وتصبح هذه المعلومات والافكار مشتركة، فالامر يتطلب وجود عملية تفاعل او اخذ وعطاء، اى عملية اتصال. فالمرشد الزراعى مثلاً لديه مهارات او معلومات تتعلق بالزراعة وكيفية تحسينها ووقايتها من الآفات الزراعية. والاختصاصى الاجتماعى لديه معلومات ومهارات واتجاهات معينة يمكن أن تفيد الافراد الذين يواجهون مشاكل خاصة أو عامة

مثل هذه الحقائق أو الخبرات من الصعب أن يحس بها أو يستفيد منها الجمهور أو العملاء مالم تحدث عمليات تفاعل، أى اتصال.

أى أنه من اللازم حدوث عملية تفاعل أو عملية اتصال لكى تحقق المشاركة فى مثل هذه الخبرات، وتصبح مسئولية رجل الارشاد أن يقوم بتبسيط الحقائق والافكار ونقلها الى الجمهور والتفاعل معهم حتى يتأكد من انهم اصبحوا مشاركين فيها.

## ١٢ - الاتصال والادارة :-

تعرف الادارة بانها عملية اتخاذ القرارات التى من شأنها توجيه القوى البشرية والمادية المتاحة لجماعة منظمة من الناس لتحقيق اهداف مرغوبة على احسن وجه ممكن وبأقل تكلفة فى اطار الظروف البيئية المحيطة، ومن هذا التعريف يمكن أن نستخلص بعض العناصر الهامة التى تركز عليها عملية الادارة، وهى :-

١ - ان الادارة ترتبط بمنظمات أو تنظيمات من الناس تسعى الى تحقيق أهداف مشتركة.

٢ - الادارة تنشأ وتسعى لتحقيق أهداف مرغوبة.

٣ - الادارة عملية تتضمن بالاضافة الى تحقيق الاهداف عمليات اخرى فرعية كالخطيط والتأكد من تنفيذ الخطط.

٤ - اتخاذ القرارات هو اساس الادارة.

٥ - الادارة تعنى بتوجيه سلوك الافراد لتحقيق الاهداف المحددة.

٦ - ان الادارة تعتمد على موارد بشرية ومادية وهذه الموارد يمكن استخدامها بأكثر من طريقة ولذلك فان الادارة تعمل على اختيار افضل هذه الطرق.

وفى ضوء هذا التعريف نجد ان الادارة تنطوى على عمليات اتصال مستمرة

من أجل تحقيق أهداف معينة كذلك تتطلب وظائف الإدارة عملية تفاعل بين شاغلي الوظائف المختلفة وبين كل إدارة من الإدارات، ولكي تظهر أهمية الاتصال في اتجاه وظائف الإدارة فإن الأمر يتطلب هنا أن نعرض لتلك الوظائف الإدارية فيما يأتي :-

١ - التخطيط : يعتبر التخطيط إحدى وظائف الإدارة، ويتطلب التخطيط وضع البرامج المناسبة لتحقيق أهداف معينة ويعتمد التخطيط على توافر المعلومات والبيانات وإن كانت كمية أو كيفية وبعد توفير هذه المعلومات من مسئولية الاتصال. لذلك تبدو أهمية الاتصال في التخطيط باعتباره العملية التي بمقتضاها تتدفق وتتوفر هذه المعلومات التي يتم الاعتماد عليها في التخطيط.

٢ - التنظيم : وهذه الوظيفة تقوم على أساس تقسيم العمل داخل المنظمة وتوزيعه على الوحدات المختلفة التي تتكون منها المنظمة بحيث يراعى عند توزيع هذه المسئوليات أن تكون واضحة ومحددة حتى لا يحدث نوع من التداخل وبحيث تكفل نوع من التعاون بين هذه الوحدات لإنجاز الأهداف على أن يكون هذا التعاون تعاون منسق لمنع التضارب أو الازدواج. وهذه الوظيفة من وظائف الإدارة تحتاج إلى شبكة من الاتصالات بين الوحدات المختلفة حتى تتعرف كل منها على مسئوليات الأخرى وحتى يسهل تبادل المعلومات وتحقيق التعاون بين تلك الوحدات.

٣ - اتخاذ القرارات : يعتبر صنع القرارات هو قلب وعصب العملية الإدارية كلها، وتتوقف عملية صنع واتخاذ القرارات على كمية وسلامة المعلومات التي تتاح أمام صانعي القرارات في أي مستوى، من المستويات الإدارية بحيث إذا توقف تدفق تلك المعلومات، بسبب أو آخر أو إذا شابته سلامتها ودقتها شائبة، فإن صانع القرارات يقف

عاجزا امام المواقف الادارية التى يتطلب تصرفا من نوع ما وهنا تبدو اهمية وخطورة الاتصال فى الادارة واضحة، انه من خلال عملية الاتصال يتيسر انتقال المعلومات الى مراكز اتخاذ القرارات فى المنظمات وبدونها فان حياة المنظمات كلها تصبح مهددة بالجمود والفناء.

### ١٢ - الاتصال والعلاقات العامة :-

العلاقات العامة هى العملية التى يمكن بمقتضاها اقامة وتدعيم التفاهم المتبادل القائم على الثقة والصدق بين المنظمة أو الهيئة وبين جمهورها بتوعية الجمهور الداخلى \_ أو مجموعة العاملين، (داخل المنظمة أو الهيئة) والجمهور الخارجى (أى الجمهور خارج المنظمة) الذى يرتبط بها سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة. فالجمهور الخارجى مثلا بالنسبة لاي الشركات الصناعية يتمثل فى (الموردين، الموزعين، المستهلكين).

وهذه العملية لكى تحقق هدفها الذى سبق الاشارة اليه ينبغى توفر اتصال منظم مستمر بين المنظمة وجمهورها، فعن طريق هذا الاتصال يتحقق الاتى :-

- ١ - معرفة آراء الجمهور واتجاهاته نحو المنظمة (نحو سياستها وخططها او برامجها، او مدلول ما تنتجه من سلع أو خدمات). وهذا يتطلب استخدام الاسلوب العلمى فى قياس اتجاهات الراى العام. ومن أمثلة ذلك استخدام الاستفتاء عن طريق الصحف او طريق الارسال بالبريد الى هذا الجمهور لابداء رأيه ثم اعادته الى المنظمة، حيث تقوم ادارة العلاقات العامة بالتعرف على اتجاهات الراى العام وتحلله.

- ٢ - تقوم ادارة العلاقات العامة بنقل نتائج هذه البحوث الى ادارة المؤسسة او المنظمة حتى تلقى ادارة المنظمة على اتجاهات الراى العام وبذلك يمكن الاستفادة منها فى

ادخال تعديلات على سياسة المنظمة أو برامجها أو ما تنتجه من سلع أو خدمات.

٣ - نقل أو توصيل المعلومات عن المنظمة الى الجماهير حتى تكون الجماهير فكرة صحيحة عن هذه المنطقة فيؤيدونها في خططها وفي أزماتها. وتستخدم ادارة العلاقات العامة وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال في نقل هذه المعلومات الى الجمهور - وبذلك تصبح اتجاهاتهم مؤيدة للمنظمة فيقبلون على خدماتها أو ما تنتجه من سلع.

#### ١٤ - الاتصال والتدريب :-

يقصد بالتدريب العملية التي بمقتضاها يمكن تكوين أو تعديل في سلوك الفرد وخبراته ومهاراته من الناحية المهنية أو الوظيفية والهدف من التدريب هو اكساب الفرد مجموعة من الخبرات والمعارف التي يحتاج اليها للممارسة عمل معين أو لرفع مستوى كفايته في الاداء وزيادة انتاجيته.

وهذه العملية تعتمد اساسا على الاتصاليين المدرب الذي لديه هذه المعرفة أو الخبرة (المرسل) وبين المتدرب الذي يراد اكسابه هذه المعرفة أو المهارة (المتقبل) حيث يقوم القائم بالتدريب بنقل الخبرة والمعرفة وتكوين المهارة في المتدرب عن طريق الاستعانة بوسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال المختلفة سواء التي تعتمد على الاتصال اللفظي أو المنطوق أو المكتوب أو الاتصال غير اللفظي.

## الفصل السادس

### الاتصال والخدمة الاجتماعية



## تمهيد :-

يحاول هذا الفصل الأجابه عن التساؤل التالي "ما مدى العلاقة بين الاتصال وطرق الخدمة الاجتماعية؟".

وقد يرى البعض ان المدخل للإجابة على هذا التساؤل هو مناقشة مايقوم به الأخصائى الاجتماعى فى مجالات العمل مع الأفراد، والعمل مع الجماعات، والعمل مع المجتمع، ثم مراجعة مدى تطابق كل ذلك مع حقائق عملية الاتصال.

بينما يرى آخرون أن المدخل هو التعرف أولاً على طبيعة الخدمة الاجتماعية وما تتضمنه من أنشطة، وماتسعى إلى تحقيقه من اهداف. ومن ثم يمكن تحديد العلاقة بين عملية الاتصال والخدمة الاجتماعية.

وفى الحالتين السابقتين، سيتأكد الراى بأن للخدمة الاجتماعية فى جوهرها عملية اتصال، وأن يستخدم فيها وسائل اتصال متنوعة تأخذ تسميات مختلفة فى تحقيق أهدافها، شأنها فى ذلك كشأن أى جهة أخرى من المهن السائدة فى المجتمع.

## ١ - الاتصال فى خدمة الفرد :-

تستهدف طريقة خدمة الفرد التدخل والتأثير على حياة الفرد الاجتماعيه والنفسية فى افكاره واتجاهاته لتحسين وتوجيه وتدعيم وظيفته الاجتماعية وهذا من شأنه ان يؤدي الى تحقيق افضل تكيف ممكن مع بيئته الاجتماعية. وهذا يشير الى ان التأثير الذى تهدف هذه الطريقة الى تحقيقه لا يقتصر على الفرد العميل الذى عجزت قدرته على القيام بوظيفته الاجتماعية بل يمتد التأثير الى بيئة هذا العميل الفرد وبذلك يتحقق التوافق بين هذا الفرد وبين بيئته. الا ان التأثير لا يحدث من فراغ ولكن من خلا

عملية معينة تتضمن عدد من الخطوات المنظمة موجهة لتحقيق هدف معين، وأهم ما يميز هذه العملية هو : قصد التفاعل بين أطرافها - وهذا يعنى ان هذه العملية تشمل تفاعل بين طرفين اساسين الطرف الاول هو الاخصائى الاجتماعى والطرف الثانى هو العميل الفرد او احد افراد أسرته او احد المتصلين او المرتبطين بمشكلته بطريقة مباشرة او غير مباشرة، الا ان محور هذه العملية هى مشكلة العميل بحيث يدور هذا التفاعل بين هذه الاطراف لمحاولة التغلب عليها.

لذلك تعد خدمة الفرد عملية اتصال بين اخصائى اجتماعى وبين شخص يعانى مشكلة تعوق ادائه لوظيفته الاجتماعية وعجز بامكانياته وقدراته على التغلب عليها، أو بين آخرين يتصلون بمشكلة هذا العميل، وتهدف هذه العملية الى مساعدة العميل على تنمية واستثمار طاقاته وقدراته وامكانياته البيئية للتغلب على المعوقات التى تعوق ادائه لوظيفته الاجتماعية.

ولا غرابة أن نذكر ان عملية الاتصال هى عملية تفاعل اذ ان هناك الكثيرون من خبراء الاتصال يعتبرون ان الاتصال هو تفاعل بين شخصين او اكثر لتحقيق اهداف معينة.

### ١-١ كيف تتم عملية الاتصال فى خدمة الفرد :-

ان الاساس فى عملية المساعدة فى خدمة الفرد هو ان يشعر العميل بمشكلة ما تفرقه وتؤثر على قدرته فى القيام بدوره او وظيفته الاجتماعية. سواء كانت هذه المشكلة اقتصادية الاصل او اجتماعية او نفسية، ويتقدم هذا العميل الى المؤسسة طالبا المساعدة وتطبق عليه شروط هذه المؤسسة. فيحصل بذلك على مساعدتها وتحليل ذلك يمكننا ان نفرق بين نوعين من الناس الذين يواجهون مشكلات فى حياتهم البعض منهم قد يشعر بهذه المشكلة، ويشعر بوجود الحاجة الى التغلب عليها فيبذل الجهد فى سبيل ذلك وعندما يعجز يتقدم الى المؤسسة طالبا المساعدة، ويتوقف اتصاله بمؤسسة

ما على مدى معرفته بخدماتها والوظيفة التي تقوم بأدائها ونطاق عملها. لذلك نجد بعض العملاء قد يتصلون بالمؤسسات التي تتوفر فيها الخدمات التي يحتاجون إليها إلا أن منهم من يقوم بالاتصال بمؤسسات لا تتوفر بها الخدمات التي يحتاجون إليها. لذلك فإن هؤلاء العملاء في حاجة إلى معرفة معلومات عن المؤسسة التي بها الخدمات التي يحتاجون إليها. ولذلك فإن عملية الاتصال تتيح للعملاء الفرصة في التعرف على خدمات هذه المؤسسات وشروط الاستفادة منها وتصبح هذه بلاشك مهمة الأخصائي الاجتماعي أن يزود هؤلاء العملاء بتلك المعارف حتى يصبحون مدركين لها وبذلك يصبح توقعهم للمساعدة يتفق فعلا مع ما تقدم هذه المؤسسة من هذه المساعدة.

إلا أن عملية الاتصال الأولى التي يقوم بها العملاء بهذه المؤسسات غالبا ما يصاحبها نوع معين من التردد لذلك تتطلب توفر نوع من المهارة في الأخصائي الاجتماعي. ليس بالضرورة معتمدا على اتصال لفظي فقط بل يمكن أن يصاحبها نوع من الاتصال غير اللفظي، الذي قد يبدو في الإشارات والحركات والإحياءات. وإظهار تعبيرات الوجه التي تنقل إلى العملاء تقبل الأخصائي لهم وترحيبه بهم وذلك يشعر العملاء بالأمن والطمأنينة فيستمرون في الاتصال بالمؤسسة والأخصائي الاجتماعي.

ولقد سبق القول أن بعض العملاء يتقدمون بأنفسهم إلى المؤسسات بطلب مساعدتها وقد ظلت فلسفة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وخدمة الفرد خاصة تعتمد على أساس أن الخدمة تطلب ولا تفرض إلا أنه في الآونة الحديثة قد ظهرت اتجاهات جديدة في الخدمة الاجتماعية منها اتجاه التدخل أي أن الأخصائي الاجتماعي لا ينتظر أن يقوم العملاء يبدأ عملية الاتصال معه. بل قد يقوم الأخصائي نفسه ببدء عملية الاتصال مع العملاء والأمثلة على ذلك عديدة.

فالأخصائي الاجتماعي في المدرسة يقوم بالتعرف على عدد مرات غياب الطلاب من واقع السجلات. وهذه بلاشك عملية اتصال تتم بمقتضاها تكوين فكرة عن

ظاهرة الغياب بالمدرسة. وإذا تبين له ان بعض التلاميذ مكثري الغياب فيقوم هو بنفسه ببدء عملية الاتصال مع هؤلاء التلاميذ بهدف مساعدة التلاميذ على ادراك خطورة هذه الظاهرة ثم مساعدتهم على التغلب على اسبابها وهذا لايعنى ان قيام الاخصائى الاجتماعى بالاتصال بالعملاء انه نوع من التسلط والارغام، بل ان الهدف منها هى عملية تبصيرية للعملاء لمشكلاتهم حتى يصبحون مدركين لها. ثم يصبح لهم الحق فى تقرير مصير استمرارهم فى عملية الاتصال بالاخصائى الاجتماعى للحصول على المساعدة او انتهاء هذه العملية ورفض المساعدة.

#### ٢-١ خطوات العناية الاتصالية فى خدمة الفرد :-

- أ - قيام المستفيد (العميل) بالاتصال بالاخصائى الاجتماعى من أجل تحقيق هدف معين، سواء كان هذا الاتصال شخصياً، أو بالبريد أو تليفونيا.
- ب - استجابة الاخصائى الاجتماعى للمستفيدين من الخدمة الاجتماعية عن طريق لتاحة الفرصة له كى يعبر عن نفسه بوضوح أو مشاكله، ومشاعره، بالإضافة الى مايتطلبه الموقف من بيانات ومعلومات دراسية، ويتم كل ذلك خلال عملية المقابلة.
- ج - يتعاون الاخصائى "كمرسل" مع العميل "كمستقبل" فى اتمام الخطوات الدراسية والتشخيصية والعلاجية، مع مراعاة تبادل أدوار المرسل والمستقبل فى بعض المواقف، بحيث يصبح العميل مرسلًا والاخصائى مستقبلاً، وذلك أثناء عملية التفاعل والتأثير الحادث أثناء العمليات الاتصالية، كما أن الاتصال فى خدمة الفرد يمتد ليشمل اتصال الاخصائى بكافة مصادر المعلومات والاجهزة والمؤسسات الموجودة فى المجتمع والتي تمكنه من المساهمة بصورة ايجابية فى حل مشكلات العملاء.

وخلاصة القول أن خدمة الفرد كعملية اتصال تتكون من ثلاثة عناصر متنوعة أو متفاعلة وهى الاخصائى الاجتماعى كمرسل وفى بعض الاحيان كمستقبل والعميل

كمستقبل ومرسل في بعض الاحيان، والمشكلة التي من اجلها تم الاتصال (الرسالة)، والعملية الاتصالية بهذه الصورة انما هي موقف دينامي ينتج عنه علاقة اجتماعية تعتمد على التفاعل وتأثير كل من المرسل والمستقبل وتعاونهما لنجاح عملية المساعدة.

### ١-٣ دور عملية الاتصال في تكوين العلاقة المهنية :-

لقد احتلت العلاقة المهنية مكان الصدارة بين المفاهيم المختلفة فتمثل الاساس المهني لعملية المساعدة وارتبط مفهوم العلاقة المهنية في خدمة الفرد في مراحلها المبكرة بمفهوم الصداقة بين الاختصاصي الاجتماعي والعميل كاسلوب انساني يعتمد على اكتساب ثقة العميل واستجابته للنصيحة الا انه لظهور الاتجاه النفسي دخل عنصرين جديدين الى مفهوم الصداقة وهما عنصرى التأثير والتفاعل لتصبح العلاقة نوعا من الارتباط، واعتبرت العلاقة بين الاختصاصي والعميل وسيلة علاجية هامة عن طريقها تتم العمليات التأثيرية والتبصيرية طالما افسحت هذه العلاقة مجال للمشاعر الحسية مجالا للتعبير عن نفسها بحرية وانطلاق، وبظهور المدرسة الوظيفية اعتبرت العلاقة المهنية بمثابة تجربة نفسية علاجية لعمليتي (اتصال وانفصال) يمر بها العميل كمثير ايجابي لاطلاق ارادته للحركة والنشاط. وبظهور مدرسة العلاقات استقرت العلاقة المهنية كمفهوم علاجي واساس مهني في خدمة الفرد، مادام الاصل هو تكوين علاقات ايجابية مع البعض - لذلك تعد العلاقة المهنية في خدمة الفرد نوع من الارتباط بين الاختصاصي والعميل لتحقيق هدف معين فهي علاقة هادفة تستهدف تأثير فرد (الاخصائي) في آخر (العميل) بغية مساعدته في مشكلة تواجهه استقراره الحالي. لدرجة ان الكثيرين يعتبرون ان العلاقة المهنية في الاساس او القنطرة التي تعبر عن طريقها خدمات المؤسسات الاجتماعية الى العملاء. ولكي تكون هذه العلاقة لا بد من توافر قدر من الثقة بين الاختصاصي والعملاء.

ويتوقف تحقيق هذه الثقة على طبيعة عملية الاتصال التى تتم بين الاخصائى والعمل ويقتضى ذلك أن يتقيد الاخصائى الاجتماعى بمجموعة من القواعد والأسس أثناء اتصاله بالعمل.

#### ١-٤ وسائل الاتصال فى خدمة الفرد :-

##### (١) المقابلة :-

المقابلة فى خدمة الفرد يقصد بها لقاء الاخصائى مع العميل فى مكان العمل أو فى الزيارة المنزلية بهدف دراسة المشكلة وتشخيصها وعلاجها وهى لقاء مهنى مرتبط بالمؤسسة ووظيفتها وشروطها، وليست للمقابلة مقتصرة على العميل فقط بل تتسع حتى تشمل كل المصادر الدراسية التى يلجأ إليها الاخصائى الاجتماعى لاستكمال الدراسة أو المشاركة فى وضع الخطة العلاجية.

والمقابلة المهنية ليست بالامر الهين، وانما عمل شاق يتطلب الكثير من الجهد والوقت حتى تحقق اهدافها المرسومة، واذا كانت المقابلات العادية أو الشخصية ليست سهلة بل تحتاج الى تفكير وتخطيط من المشتركين فيها حتى يصل كل من طرفيها إلى هدفه، فاذا كانت المقابلات العادية بهذا الشكل فما بالنا بالمقابلة المهنية؟

المقابلة المهنية بصفة عامة هى فن يتطلب مهارات خاصة لممارستها، تلك المهارة المبنية على العلم والاستعداد والخبرة، ومن ثم فقد وضع لها شروطاً وأساسيات وقواعد مبنية على الاساس العلمى والاستعداد الشخصى والخبرة المهنية، هذه القواعد والاساليب تقوم على حقيقة مؤداها ان العميل يعيش غالباً موقفاً مؤلماً يجعله حساساً لاستجابات الآخرين، نتيجة لضغوط الموقف الذى يعانى منه، وهو كائن عاى يقاوم السلطة حتى ولو كان العطاء المتمثل فى سلطة الاخصائى الاجتماعى الذى وهب جهده ووقته للمساعدة، والعطاء دون أن ينتظر جزاء أو شكر ولذلك نجد العميل، يمارس

الواناً مختلفة من صور السلوك الدفاعي ويبدى كثير من المشاعر السلبية وهو معذور في ذلك وعلى الاخصائى الاجتماعى أن يوجه تلك المشاعر ليحول الالم إلى أمل، والياس الى قوة، أى عليه أن يحول المشاعر السلبية الى مشاعر ايجابية.

ومن هنا يتضح لنا أن القاعدة العلمية والمهارة المهنية والاستعداد والخبرة الميدانية فى خدمة الفرد تصب فى النهاية فى المقابلة المهنية باعتبارها أساس النجاح فى عملية المساعدة.

### (١) أهداف المقابلة :-

ويمكن تحديد أهداف المقابلة فيما يلى :-

#### (١-١) الأهداف الدراسية :-

أن عملية الدراسة فى خدمة الفرد تتم من خلال المقابلات المهنية التى عن طريقها يتم التفاعل بين الاخصائى الاجتماعى والعميل الذى يجد أمامه الفرصة سانحة ليتعرف على مشكلته بوضوح من خلال استماع الاخصائى الاجتماعى لمشكلة العميل باهتمام مما يشجع العميل على الاستمرار فى سرد الحقائق والمعلومات المرتبطة بالمشكلة. مستخدماً فى ذلك أساليب الاتصال اللفظى وغير اللفظى.

والاخصائى الاجتماعى لى يخرج بحصيلة دراسية لها قيمتها أثناء المقابلات فانه يستخدم وسائل وأدوات متعددة منها الملاحظة والاستفهام والاستماع وتوجيه المناقشة ... الى غير ذلك من بقية الادوات التى تعينه على اتمام عملية الدراسة بصورة ناجحة، وكلها أساليب اتصالية ناجحة.

وهذه الوسائل والادوات نعين الاخصائى الاجتماعى على استكمال دراسة المشكلة من جوانبها الذاتية والبيئية التى قد يشعر العميل ببعضها وقد يخفى عليه

البعض الآخر، ومن خلال المقابلات المهنية يتضح للعميل العوامل التي كانت خافية عليه.

كما أن المقابلات المهنية تفيد أيضا في استقصاء الحقائق والمعلومات من مصادرها الأولية، كمقابلة الطبيب أو المدرس أو رجل الدين أو رجل القانون، الى غير ذلك من بقية المصادر وتبادل المعلومات الصحيحة ومحاولة تغيير وجهات النظر وتوجيهها الى الوضع الصحيح.

### (٢-١) الأهداف التشخيصية :-

كما يتعاون العميل والاختصاصي الاجتماعي أثناء المقابلة لاتمام عملية الدراسة. فانهما يتعاونان أيضا في الوصول الى التشخيص السليم للمشكلة ونحن نعرف أن الحصيلة الدراسية أثناء المقابلات مرتبطة ارتباطا كبيرا بظهور الافكار والفروض التشخيصية التي قد تتغير أو تؤكد كلما زادت المقابلات وكلما ظهرت معلومات وحقائق جديدة الى ان يتم التوصل الى التشخيص النهائي بصورته المؤكدة حيث يبنى عليه الخطة المتكاملة للعلاج.

### (٣-١) الأهداف العلاجية :-

وليست الاهداف الدراسية والاهداف التشخيصية هي التي تتحقق فقط أثناء المقابلات ولكن تتحقق أيضا أهدافا علاجية حيث يشعر العميل باهتمام الاختصاصي وتشجيعه وتقبله بما يؤدي الى شعور العميل بالامن والطمأنينة بدلا من مشاعر الخوف والقلق.

وعندما يقوم الاختصاصي الاجتماعي بتطبيق مبادئ خدمة الفرد أثناء المقابلات فانه سوف ينجح في تكوين علاقة مهنية ناجحة مع العملاء وعن طريقها ينجح في اتمام

الدراسة والتشخيص والعلاج بالصورة المطلوبة.

أن نجاح المقابلة في تحقيق أهدافها الاتصالية يتوقف على فهم الاختصاصي لبناء المقابلة وقدرته على تقديم ذاته وتصرفاته خلالها، ويرى "كريسبن كروس" Crispin P. Cross

أن المقابلة البناءة تتكون من أربع عناصر أساسية كما يلي :-

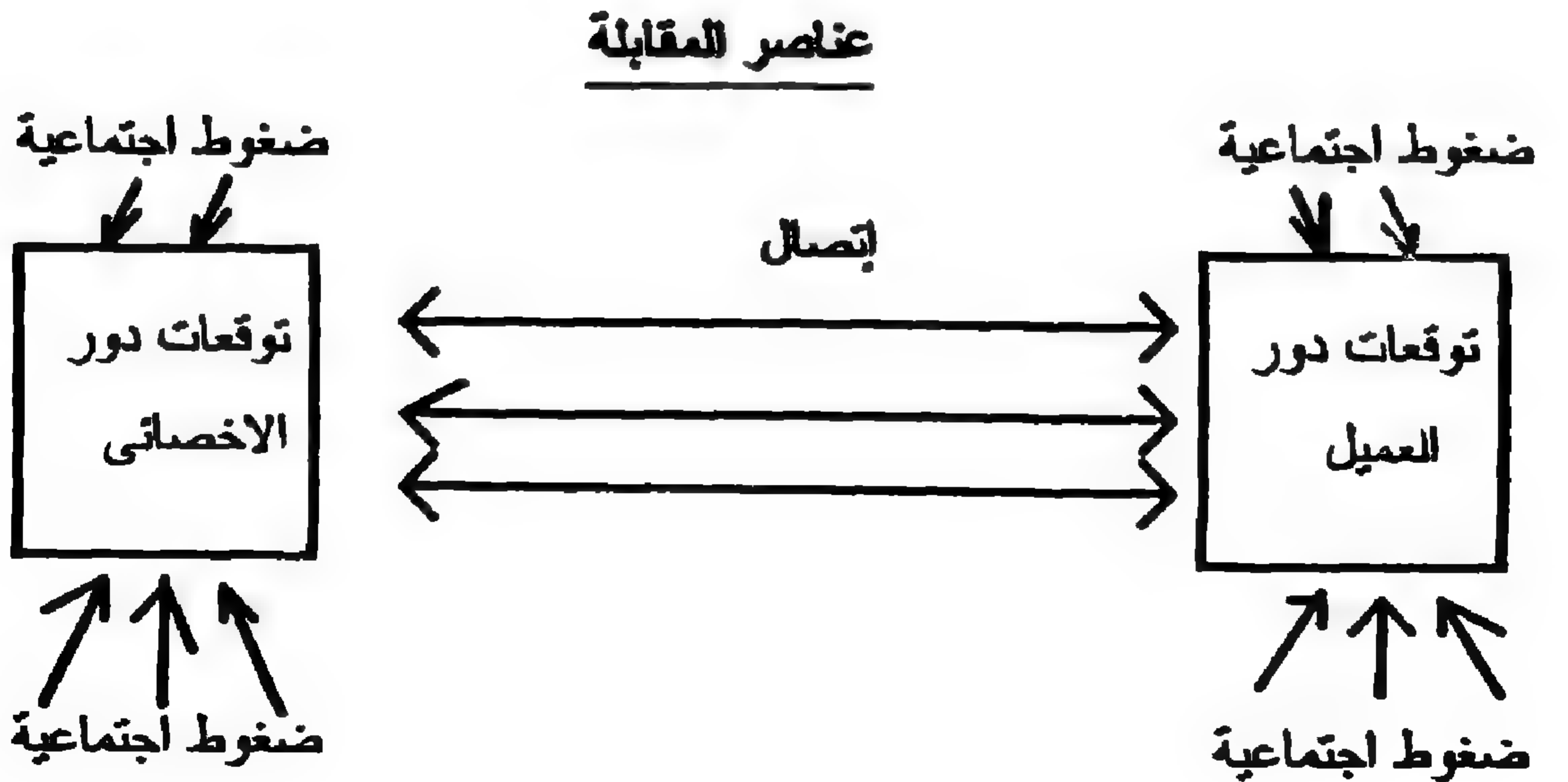
أ - الأفراد المشتركين في المقابلة (الاخصائى والعميل وأسرة العميل).

ب - توقعات دور كل منهم نحو الآخر.

ج - عملية الاتصال الفعلية بينهم.

د - الضغوط الاجتماعية والثقافية، التي تؤثر في الأفراد وتدفعهم الى التفاعل بطرق وأساليب معينة طبقاً لنوعية ومقدار تأثيرهم بتلك الضغوط (مثل الجنس، الطبقة الاجتماعية، المكانة، التقاليد)

ويوضح الشكل التالى تلك العناصر :-



وفى ضوء ماسبق على الاختصاصي أن يضع فى اعتباره ان العميل تقدم

للمؤسسة ويتوقع أمور معينة، تمثل جانباً كبيراً من اهتماماته، وهو أيضاً متأثر بضغوط اجتماعية وثقافية تحرك سلوكه واستجاباته، ومن ثم على الاختصاصي أن يدرك المؤثرات التي تلعب دوراً أساسياً في عملية الاتصال بينه وبين العميل، التقاليد والثقافة والجماعات المرجعية.

أما الاختصاصي الاجتماعي فإنه يتوقع أن يقوم بدور محدد نحو العميل، ومرتبطة بشروط وإمكانات المؤسسة ولوائحها وسياساتها. ومن خلال تلك التوقعات يتحقق الاتصال متأثراً بتلك الضغوط.

وتوقعات دور الاختصاصي المهنية تتفاعل مع توقعات دور العميل الشخصية وتتصارع فيما بينهما، على أن يوجه الاختصاصي هذا التفاعل وهذا الصراع ليخرج منه بتخفيف ضغوط العميل أو إزالة ما يمكن إزالته منها، وكل ذلك من خلال المقابلة التي تعتبر أهم وسيلة من وسائل الاتصال.

## (٢) الزيارة المنزلية :-

وهي مقابلة في منزل العميل - حيث تتيح الزيارة الفرصة لاتصال الاختصاصي ببيئة العميل أو بالعميل نفسه في بيئته وعن طريق الاتصال اللفظي يمكن للاختصاصي الاجتماعي أن يتعرف على جوانب لم يتمكن من التعرف عليها أثناء مقابلاته للعميل في المؤسسة.

(٣) مقابلة خبراء أو اختصاصيين.

(٤) المستندات والسجلات.

(٥) المكاتبات والمراسلات.

(٦) المكالمات التليفونية.

## ١-٥ العوامل التي تؤدي إلى نجاح عملية الاتصال في خدمة الفرد :-

- أ - قيام الاختصاصي بمعالجة مظاهر المقاومة التي تبدو من العميل والتخطيط لتحقيق مقابلة جيدة من حيث زمانها ومكانها ومضمونها.
- ب - البدء من حيث اهتمامات العميل ومشكلاته.
- ج - إتاحة الفرصة للعميل للتعبير عن مشاعره وآماله ويتوقف ذلك على الاصغاء الجيد للاخصائي وملاحظته. وكذلك على مدى تجاوبه Empathy وتقديره لمشاعر الفرد وهذا يساعد على نمو العلاقة المهنية.
- د - انتقاء الاختصاصي لجانب أو جوانب من اهتمامات العميل لها أولويتها للتركيز عليها.
- هـ - مراعاة الأسس الفنية للمقابلة وقواعدها التنظيمية مع توفير المناخ النفسي الملائم لها.

## ٢ - الاتصال في العمل مع الجماعات :-

تمهيد :-

تهدف طريقة العمل مع الجماعات إلى تحقيق نمو لكل من الجماعة وأعضائها (الأعضاء المكونين لها) ويمكن تحقيق هذا الهدف المزيج من خلال إتاحة الفرصة لتفاعل الأعضاء مع بعضهم البعض بتوجيه من الاختصاصي الاجتماعي، لذلك فإن هذه الطريقة تتطوّر على عمليات اتصال مستمرة تتضمن تأثير وتأثر بحيث تؤدي إلى تحقيق هذا الهدف، إذ من الثابت أنه أينما وجدت جماعة فإن أفرادها يكونون فيما بينهم خطوطاً للاتصال تكون أساساً لعملية التفاعل الاجتماعي ونمو الجماعة وتمايز تركيبها.

## ١-٢ أهمية الاتصال في العمل مع الجماعات :-

- أ - أن الجماعات الأكثر انتاجا تتميز بأقامة شبكة اتصال اكثر ملائمة من تلك التي تقيمها الجماعات الأقل انتاجا.
- ب - تغيير الاتجاهات وتغيير سلوك اعضاء الجماعة يستدعى وجود اتصال متبادل.
- ج - إن الاتصال يلعب دورا هاما بالنسبة لتكوين العلاقات من خلال التفاعلات.
- د - كلما زادت درجة الاتصال كلما زادت قوة الجماعة في تغيير وتعديل سلوك أعضائها.

## ٢-٢ الاتصال اساس تكوين الجماعات ونموها :-

تمر الجماعات بمراحل نمو متعددة تبدأ بمرحلة التجمع ثم تنتقل الى التحول ثم الى مرحلة النضج. ويؤدي الاتصال دورا هاما في تكوين الجماعة وانتقالها من مرحلة الى اخرى اذ غالبا ماتبدأ الجماعات عندما يبدأ عددا من الافراد في الاتصال ببعضهم البعض الا ان الجماعة تبدأ خطواتها الاولى نحو التكوين ونقل المشاركة والاحساس بين الافراد ويغلب عليهم الاتصال المحدد العدد. ثم تتسع تدريجيا نطاق علاقاته. كما تنسم العلاقات التي تنتج خلال الاتصالات الاولى ببعضهم البعض دون ان يكون لها عمق سيكولوجي كبير، الا انه مع نمو الجماعة تأخذ هذه العلاقة في التعمق وتزداد درجة التفاعل والمشاركة بين الاعضاء ويقومون بالاعمال بجانب الاقوال ويستطيعون الاعضاء من خلال اتصالاتهم التعرف على ثقافة بعضهم البعض، ثم يبدأ الاعضاء في تكوين ثقافة لانفسهم قد تتمثل في الاتفاق على اسم معين للجماعة كرمز لها. او قد يتفقون معا على رموز لها مضمون او معنى لديهم قد يختلف عن الرموز التي تستعملها جماعة اخرى كما يحدث بالنسبة لجماعات الاحداث، او قد يستخدمون بعض الحركات او الاشارات او الاشياء لتعنى بالنسبة لهم معنى خاص بهم ومن خلال هذه اللغة يمكن

ان تريد من شعورهم بالاعتماد على هذه الجماعة.

وكلما مرت الجماعة بعدد اكبر من المواقف الاجتماعية التى تتيح لهم فرص الاتصال اكثر سواء ببعضهم او بأشياء اخرى ازدانت خبرتهم وزاد بالتالى نموهم. هذا بالاضافة الى انه من خلال عملية الاتصال داخل الجماعة يمكن تعديل سلوك الفرد او طريقة تفكيره واتجاهاته نتيجة مروره بتجارب معينة فى مواقف اجتماعية تكسبه خبرات جديدة.

تستطيع الجماعة ان تكتسب خبرة فى كيفية الاعداد للبرامج او كيفية تغييرها من خلال عملية اتصالها مع بقية اعضاء الجماعة والاختصاصى فى مواقف اجتماعية معينة.

## ٢-٢ الاتصال وعلاقته بتميز تركيب الجماعة :-

حينما نتكلم عن تركيب الجماعة فاننا نعنى بذلك شبكة العلاقات التى تنشأ بين الاعضاء نتيجة اتصالهم المستمر بعضهم ببعض الاخر ومعرفة الاختصاصى الاجتماعى شبكة العلاقات هذه يمكن التعرف على خط سير الاتصال بين الاعضاء فى داخل الجماعة.

لذلك يمكن القول ان نتيجة اتصال الاعضاء بعضهم ببعض الاخر والذي يحتوى على الاخذ والعطاء وتبادل المعلومات والافكار والاراء سواء كان هذا الاتصال يعتمد على الاتصال اللفظى أو غير اللفظى تتكون من الاعضاء علاقات قد تأخذ صور متعددة منها :-

(١) علاقة مزدوجة : وهى العلاقة المتبادلة بين عنصرين من اعضاء الجماعة وغالب مايشير كثرة هذا النوع من العلاقات الى ضعف التماسك الداخلى للجماعة الا انه يعتد



عليه من معرفة هذه العلاقات التي تنشأ بين الاعضاء ويحاول تحليلها وتفسيرها لكي يتعرف على أنماط الاتصال بهم والاسلوب الذي يمكن أن يؤدي إلى التأثير في هذه الجماعة وتوجيهها نحو تحقيق أهدافها، خاصة بعد أن عرفنا أنه في بعض هذه العلاقات (خاصة التي تتمركز حول عضو معين) فيمكن لهذا العضو أن يتصل اتصالاً مباشراً بجميع الاعضاء الآخرين. وهذا يعبر عن أن هذا العضو يمثل زعامة في هذه المجموعة يمكن أن يؤثر فيها عن طريق اتصاله بأعضائها.

## ٢-٤: أثر تفاوت المكانات الاجتماعية على الاتصال في الجماعات :-

تشير بحوث الاتصال إلى أن تفاوت مراكز أفراد الجماعة في السلطة أو المكانة الاجتماعية يضيف على عملية الاتصال طبيعة خاصة تعوق من الانتقال الحر للمعلومات بين أفراد الجماعة. ويمكن بيان أثر تفاوت المكانات الاجتماعية في التالي:-

أ - يحد التفاوت في المراكز الاجتماعية لأفراد الجماعة من تفاعلهم واتصالهم بعضهم ببعض، حيث يميل الأفراد ذوي المراكز الاجتماعية المتشابهة إلى اقتصار تفاعلهم على بعضهم البعض دون الآخرين الذين يختلفون عنهم في المكانة الاجتماعية. فقد وجد "ويسين" مثلاً في دراسته على إحدى المستشفيات الكبيرة أن اتصال وتفاعل العاملين بالمستشفى من أطباء وممرضات وغيرهم قد تبعت مراكزهم ومكاناتهم الاجتماعية. فقد اقتصرت تفاعلات الأطباء على زملائهم من الأطباء، واقتصرت تفاعلات الممرضات على زملائهن من الممرضات، ونفس الظاهرة كانت أيضاً واضحة بالنسبة لمن يشغلون مراكز اجتماعية أقل في المستشفى.

ب - في الحالات التي يقوم فيها اتصال بين أفراد ذوي مكانات اجتماعية متفاوتة، فإن ذوي المكانات الاجتماعية الأقل يميلون إلى توجيه تفاعلهم واتصالهم إلى ذوي المكانات

الاجتماعية الاعلى بغرض كسب اهتمامهم وتقديرهم. فقد وجد هيروتز وزملائه. ان الافراد فى حلقات المناقشة فى احدى المؤتمرات المهنية وجهوا تفاعلاتهم نحو ذوى المكانة الاجتماعية العالية فى المؤتمر، وكانوا اكثر اهتماما باكتساب ودهم عن ذوى المكانة الاجتماعية الادنى.

ج - يؤثر تفاوت المراكز الاجتماعية بين الافراد على نوعية المعلومات التى تتنقل بينهم. فذوى المراكز الاجتماعية الادنى يتخرجون من ارسال معلومات تتضمن نقدا لذوى المراكز الاجتماعية الاعلى كما تدل نتائج الدراسة التى قام بها تورانس.

ويلاحظ ايضا انه فى ظل تفاوت مراكز السلطة فى الجماعات فان افراد المستويات الادنى فى الجماعة يميلون الى تشويه المعارف التى تشير الى انجاز أو نجاح، وطمس وأخفاء المعلومات التى تشير الى قصور فى الاداء أو مشكلات فى التنفيذ. فقد وجد ريد أن الافراد فى المستويات الادنى فى الجماعات وبخاصة أولئك الذين لديهم طموح قوى للترقى والصعود يميلون الى تشويه المعلومات التى يرفعونها الى المستويات الاعلى بحيث لا تتضمن مشكلات أو قصور فى التنفيذ، ويزداد الميل الى تشويه المعلومات عندما تكون ثقة هؤلاء الافراد فى المستويات الاعلى ضعيفة.

## ٢-٥ وسائل الاتصال فى العمل مع الجماعات :-

لطريقة العمل مع الجماعات اساليب فنية خاصة تعتمد على جمع الحقائق، التفكير والتحليل (أى التشخيص)، ثم وضع التصميم ووضع الخطة لمساعدة الفرد والجماعة، فالدراسة هى الوسيلة التى تحدد طبيعة التدخل المهني للاخصائى، والمساعدة التى يمكن أن تقدم للجماعة، ومن خلال تحليل المواقف الجماعية واستجابة الافراد يمكن ادراك المتغيرات التى تصاحب الجهود التى تقدم للجماعة وأفرادها.

## (١) الملاحظة :-

حيث تعتبر الملاحظة من أهم أساليب دراسة السلوك الاجتماعي، إذ أنها تحتل مكان الصدارة بين أساليب الدراسة في ديناميات الجماعة وفي دراسة السلوك الجماعي والطرق التي تتبعها في حل مشكلاتها الجماعية.

وتشمل للملاحظة السلوك في نفس الوقت الذي يتم فيه وألوان المقاومة التي يبديها الأعضاء للجماعة وبرامجها.

هذا وقد تحددت أهمية الملاحظة في العمل مع الجماعات في أنها :-

أ - تفيد في معرفة نمط الاتصال في الجماعة حيث تمكننا من معرفة من يتحدث وإلى أي مدى يمكن الاستمرار في الحديث والسرعة التي يتحدث بها، ومن يثير المتاعب، ومن يتصرف عن المتحدث وما هي الوسائل المستخدمة كالأستلة والتعليقات.

ب - كما تفيد في فهم ديناميات صناعة القرار في الجماعة.

ج - تسهم في معرفة وفهم وسائل التعبير اللفظية وغير اللفظية.

هذا ويتم الملاحظة في العمل مع الجماعات أما عن طريق :

١ - الأعضاء أنفسهم. ٢ - الأخصائي الاجتماعي.

فالملاحظة الذاتية لأعضاء الجماعة تعني ملاحظة أعضاء الجماعة لسلوكهم وتسجيل هذه الملاحظات ثم عرضها على الجماعة خلال الاجتماعات الدورية، ويسهم السلوك المرغوب في الحد من السلوك غير المرغوب، أما الملاحظة بواسطة الأخصائي فيقوم الأخصائي من خلال عملية الملاحظة بدراسة وفهم المتغيرات التي طرأت على كل من الأعضاء كأفراد والجماعة كوحدة قائمة بذاتها.

## (٢) الدراسات التجريبية :-

من وسائل الدراسة في طريقة العمل مع الجماعات للدراسات التجريبية وقد

أسهمت التجربة بوصفها منهجا للدراسة إلى حد كبير فى فهمنا للسلوك الجماعى، وتستهدف التجربة فى الدراسة العملية إلى إيجاد صورة من التحكم والضبط الاجتماعى لموقف معين يتضمن تحديد العوامل أو المتغيرات الأخرى وبذلك يمكن دراسة تأثير كل متغير أو نقل النتائج العامة على مواقف خارج الجماعة.

### (٣) القياس السوسيومترى :-

وهو من وسائل الدراسة فى طريقة العمل مع الجماعات باعتبارها جماعات اجتماعية قائمة بذاتها فى الواقع، وتحاول الكشف عن درجة تجانس الجماعة. وهى تتركز على معيار لقياس الظاهرة الاجتماعية ليس فى عمومها ولكن لقياس العلاقات بين الأشخاص معتمدة على التجاذب والتنافر بينهم، ويمكن النظر للسوسيومترية باعتبارها نظرية فى البناء الاجتماعى غير الرسمى للمجتمعات الانسانية والجماعات الاجتماعية، فالمجتمع الانسانى أكثر من مجرد شبكة من العلاقات الداخلية، أنه يحمل موضوع فى الوجود ذاته، ويتطلب الاختيار السوسيومترى بيان اختيار الأفراد بغية إيجاد عدد من الارتباطات بموقف جماعة معينة أو نشاطها ويطلق على أساس الاختيار - عموما - بالسؤال السوسيومترى أو المحك السوسيومترى، وقد يكون عام جدا أو لربما يكون محددا جدا وتختلف عدد الاختبارات الموزعة بين هذين الحدين وقد تكون الاختبارات مركزة حول عدد معين من الأشخاص.

### (٤) النظريات العامة :-

وهى التى تتعلق بسلوك الأفراد والجماعات أى معرفة مايتعلق بديناميكية الأفراد والجماعات وألوان المعرفة التى تتعلق بالأمراض العقلية والنفسية، ومعرفة مايتعلق بالبيئة الاجتماعية التى يعمل فيها الاختصاصى الاجتماعى، أى معرفة ثقافة

المجتمع ذات الأثر الفعال على الجماعات التي تعمل معها كجماعات وأفراد.

### (٥) الاصغاء والتجاوب :-

فاصغاء الاخصائى الاجتماعى لأحاديث الأعضاء وما يتضمنه من معان فى أثناء ممارستهم للنشاط سواء أكانت هذه الأحاديث موجهة إليه أم أحاديث يتبادلها الأعضاء فيما بينهم يساعد على معرفة رغباتهم، حاجاتهم وعلاقاتهم، كما أن اصغاء الاخصائى للأعضاء يشعرهم بأهمية رأيهم.

لما التجاوب يعتبر من الأساليب الفنية التى يوظفها الاخصائى فى عمليات الاتصال بالعملاء ويطلق "شوارتز" على هذه العملية عملية التناغم وتشمل قدرة الاخصائى على التحكم فى مشاعره، خاصة تجاه مواقف العميل السلبية ومحاولته لأن يضع نفسه مكان العميل وهذا يتطلب منهم أن يكون أكثر حساسية واستجابة لاتصالاته غير المباشرة للعميل خاصة فى الجلسات الاولى للجماعة.

هذه بعض الوسائل لدراسة الجماعة فى طريقة العمل مع الجماعات، وهناك وسائل أخرى يستخدمها الاخصائى الاجتماعى فى عمله مع الجماعة منها المقاييس المختلفة، الاستفتاءات، التقارير، الأبحاث العلمية، ويجب أن ينتقى منها الاخصائى الاجتماعى أسلوب الدراسة الذى يتناسب مع طبيعة الجماعة وأعضائها ويناسب طبيعة الموقف ومرحلة النمو التى تمر بها الجماعة.

### ٣ - الاتصال وتنظيم المجتمع :-

يعرف آرثر دانهام A. Danham عملية تنظيم المجتمع بأنها عملية المواءمة بين الاحتياجات والموارد الاجتماعية للمجتمع سواء كان وظيفيا او جغرافيا. أى أن

تنظيم المجتمع هو عملية تغيير مقصود ومستمر في المجتمع وموارده، واتجاهاته وأفكاره، لاجداث تطور وتنظيم اجتماعى واقتصادى للناس وبيئاتهم حتى يتحسن مستواهم الاقتصادى والاجتماعى.

وتؤمن هذه الطريقة بضرورة اشتراك سكان المجتمع فى جميع مداخلها وخطواتها، اذ ان اشتراكهم فى جميع العمليات التى تؤدى الى تغيير المجتمع سوف يؤدى بالضرورة الى تغييرهم هم أنفسهم. اذ اصبح من الثابت ان الانسان لا يتعلم، ولا يكتسب الخبرة الا بقدر ما يقوم به من نشاط ومجهودات معينة، وعلى ذلك فانه بقدر ماتاح له فرص للتفاعل، وبذل الجهد، بقدر ما يكون اكتسابه للخبرة ونمو قدراته وتعليمه.

وفى هذا تفسير واضح لحرص المنظم الاجتماعى على اشتراك سكان المجتمع فى جميع العمليات المختلفة، لذلك فلاعجب اذا قلنا أن طريقة تنظيم المجتمع تتطوى على عملية اتصال مستمرة بين المنظم الاجتماعى وبين سكان المجتمع، وبين هؤلاء السكان وبين الاخصائى او بين السكان وبعضهم البعض الآخر. وتبدأ عملية الاتصال هذه منذ بداية عمل اخصائى تنظيم المجتمع مع المجتمع حتى يحدث التغيير المطلوب. وتظل عملية الاتصال هذه مستمرة باستمرار ذلك التغير المقصود وذلك يتطلب من المنظم الاجتماعى مايلى :-

أ - الاتصال بالمجتمع للتعرف على حاجاته ومشكلاته واتجاهات أفرادہ والتعرف على موارده المادية والمعنوية المتوفرة، والتى يمكن توفيرها.

ب - الاتصال بالمجتمع للتعرف على جماعاته المتجانسة وغير المتجانسة.

ج - الاتصال بالمجتمع للتعرف على انماط الاتصال فى المجتمع، وشبكة العلاقات التى تربط الافراد بعضهم ببعض.

د - الاتصال بالقيادات المحلية فى المجتمع والتى تمثل جماعات المجتمع سواء كانت

قيادات شعبية نابعة من الاهالى، أو قيادات بحكم مراكزها.

وكل ذلك يتطلب من المنظم الاجتماعى الاتصال المستمر بالمجتمع وأفراده، وقياداته، مع استخدام كافة وسائل الدراسة والبحث، وكل أساليب الاتصال. وتعتبر القيادات المحلية من أهم الركائز التى يعتمد عليها المنظم الاجتماعى فى تنظيم المجتمع فهى القوة المحركة والمؤثرة فى حياة الجماعات التى ينتمى إليها المواطنون فى المجتمع.

### ٣-١ الاتصال والتعرف على قادة المجتمع :-

من الممكن اعتبار كل فرد فى المجتمع قائداً فى موقف من المواقف، على أن هناك نوع معين من القادة يهمننا أكثر من غيره فى عملية تنظيم المجتمع، وهى القيادة التى تكون أكثر تأثيراً من غيرها فى المواطنين عند العمل فى تنظيم المجتمع. فالقائد هو الذى يمكنه مساعدة المواطنين فى أى مجتمع على تحديد مشكلاتهم، واكتشاف مشكلات جديدة لم تكن واضحة لهم لولا وجود هذا القائد، ثم يركز فى فهم الرغبة لحل تلك المشكلات، ويساعدهم على القيام بمجهودات تهدف إلى احسن الحلول فى حدود إمكانيات المجتمع ونظمه وتقاليد من خلال قنوات اتصال متعددة بين القائد وما يؤثر فيه من المواطنين.

هذا النوع من القيادة قد لا يكون موجوداً فى المجتمع، ولكن نواته موجودة فى كل مجتمع، وما على المنظم الاجتماعى إلا اكتشاف هذه النواة، ومواالاتها بالرعاية والتدريب حتى تصبح أكثر قدرة على القيام بأدوارها فى تنظيم المجتمع، من خلال اتصال المنظم الاجتماعى بأفراد وجماعات المجتمع باختلاف أنواعها، وعند اتصال المنظم الاجتماعى بهم يختار منهم الأشخاص الذين يتميزون بالقيادة فى المواقف المختلفة، ثم يعمل بعد ذلك على تدريبهم، حتى تتوفر لديهم مقومات القيادة، بقدر الامكان.

ويستعين المنظم الاجتماعي بألوان مختلفة من القادة في عمليات تنظيم المجتمع، فيستعين بالقادة بحكم مناصبهم، والقادة بحكم ثروتهم في أمور التمويل، والقادة بحكم مهنتهم في الأمور التي تتعلق باختصاصاتهم ويستعين بالقادة بحكم حكمتهم ونفوذهم في التأثير على المواطنين، والقادة السياسيين في الأمور التي تتعلق بالتشريعات أو التي تحتاج إلى اتصال بكبار المسؤولين، إلى غير ذلك من أنواع القيادة، كل ذلك من خلال مسارات وقنوات الاتصال المختلفة، مستخدماً الاتصال اللفظي حيناً، والاتصال غير اللفظي أحياناً، لأنه بنجاح عملية الاتصال ينجح المنظم الاجتماعي في أداء أدواره.

وتعتبر القيادات المحلية من أهم الركائز التي يعتمد عليها المنظم الاجتماعي في تنظيم المجتمع، فهي القوة المحركة، والمؤثرة في حياة الجماعات التي ينتمي إليها المواطنون في المجتمع، ونظراً لتغلغل هذه القيادة في شتى نواحي الحياة في المجتمع المحلي، فإنها أكثر قوة وفاعلية من القيادات التي تأتي من خارج المجتمع، لتحاول توجيه أفراده نحو أنماط جديدة من الحياة، ويرجع ذلك إلى مايلي :-

أ - صعوبة قيام المنظم الاجتماعي بالاتصال بأهالي المجتمع ككل، نظراً لعدم تجانس جماعات المجتمع الواحد.

ب - القيادات الشعبية أقدر على تفهم مشكلات واحتياجات المجتمع، ومن ثم فهي أقدر على تحديد نوع ونمط الاتصال الذي يستثير المجتمع وأفراده، حيث أنه في هذه الحالة يصبح أكثر تأثيراً.

ج - قد يستخدم الاختصاصي الاجتماعي لغة لا يفهمها هذا المجتمع المحلي، وعن طريق الاتصال المباشر مع القادة يمكن الحصول على معلومات عن اتجاهات المجتمع وأرائه، ثم يسهل بعد ذلك التوصل إلى الاتجاهات والآراء والأفكار المرغوبة والمحققة للتغيير المقصود.

و عندها يتصل المنظم الاجتماعي بهؤلاء القادة فيجب عليه مراعاة الاعتبارات

التالية:-

- (١) أن يهتم بالاتصال الشخصي، ويؤكد على أهميته، لما له من فاعلية في تحقيق التأثير المرغوب.
- (٢) أن يستخدم وسائل الاتصال الاستخدام الأمثل في ضوء الموقف الاتصالي خلال عمليات تنظيم المجتمع.
- (٣) أن يبذل أقصى جهده في اكتشاف القيادات المحلية ويحاول الاستفادة منها اكبر استفادة ممكنة، فهي عنصر استراتيجي من عناصر صياغة آراء الجماعة، ومحاولة التعديل والتوفيق بينها.

### ٢-٣ الاتصال واكتساب ثقة الاهالي :-

عندما يتصل المنظم الاجتماعي بالمجتمع محاولا اكتساب ثقة الاهالي فانه يعرف جيدا ان هذه الثقة مرتبطة بتصرفاته معهم في المواقف المتعددة كوفائه لوعوده، وحرصه على وقته، واحترامه للكبير والصغير وايثاره لغيره، ثم اجتهاده ودأبه في سبيل المصلحة العامة، ورضاء الناس عن آرائه ومعتقداته، وقدرته على ايجاد الحلول المناسبة، ثم تعتمد عملية كسب الثقة في النهاية على قدرة المجتمع على تحقيق اهدافه تحت قيادته.

فاكتساب ثقة الناس اذن عملية مستمرة، تبدأ ببدأ المشروع وتستمر مادام المشروع قائما.

ومعركة كسب الثقة لاتعنى ان يتنازل المنظم الاجتماعي عن كل او بعض معتقداته واراائه لارضاء المواطنين، ولاتعنى ان يقضى الاختصاصي فترته الاولى في الزيارات وشرب القهوة والشاي، فالناس تنتظر الكثير في هذه الفترة، وهم يتوقون الى من يساهم في تنظيم صفوفهم للعمل وبذل الجهد، وكلها عمليات اتصال مستمرة، فاذا

نجاح الاخصائى "كمرسل" فى توصيل الرسالة التى يحملها المستقبلين (الاهالى) فانه بذلك ينجح فى اكتساب ثقتهم، واذا فشل فى توصيل الرسالة فسرعان مايسأمون العمل اذا لم يصلوا الى نتائج يرضون عنها، ولذلك يجب على الأخصائى ان يستغل وقته فى التعرف على المجتمع، والاتصال بجماعاته وقياداته لتنظيم الصفوف واختيار المشروعات وترتيبها حسب اولويتها.

ويكاد يكون المشروع الاول هو المعركة الفاصلة فى موضوع كسب الثقة فى مرحلتها الاولى، فنجاح هذا المشروع يعنى كسب ثقة المجتمع من ناحية، وازدياد ثقة الناس فى أنفسهم من ناحية اخرى، بما يودى الى ازدياد رغبة المواطنين فى العمل المشترك. كما يودى فشل هذا المشروع الى ضعف ثقة الاهالى فى قائدهم، وتحطيم ثقتهم بأنفسهم كمجتمع قادر على مقابلة حاجاته، لذلك يؤكد كل من عمل فى تنظيم المجتمع على اهمية اختيار المشروع الاول، واهمية نجاح المجتمع فى تنفيذه، واهمية اختيار اساليب الاتصال المناسبة لنجاح هذا المشروع.

### ٣-٢ دور الاتصال فى مراحل تنظيم المجتمع :-

ان عملية الاتصال تبدأ من بداية عمل المنظم الاجتماعى مع المجتمع حتى تتحقق اهداف المنظم الاجتماعى الى أن تتم عملية التغير السقودة والمطلوبة، وتظل عملية الاتصال هذه مستمرة فى كل مرحلة من مراحل هذه الطريقة، ولما كانت خطوات ومراحل عملية الاتصال تتصف بالاستمرار، وكذلك خطوات ومراحل تنظيم المجتمع تتصف بالاستمرار أيضا، فإن العمليتان تتداخلان وتتكاملان فيما بينهما، وسنتعرض فيما يلى للمراحل التى تمر بها ممارسة هذه الطريقة ودور الاتصال فى كل مرحلة من هذه المراحل :-

### (١) دور الاتصال في المرحلة التمهيدية :-

وتستهدف هذه المرحلة الى تعريف المنظم الاجتماعى عن المجتمع الذى يعمل معه، كما تستهدف تعريفه للناس بمسئوليته المهنية، وبدورهم فى العمل معه، وإذا كان هناك جهاز أمكنه العمل من خلاله أما إذا كان المجتمع لايتوفر فيه جهاز تصبح هذه المرحلة مناسبة لتكوين جهاز يمكنه تحمل مسئوليات التغيير فى المجتمع والعمل على تدميته، وقد يتطلب الامر البدء بمشروع يلمس سكان المجتمع فائدته لكي يتقوا فى فائدة الاشتراك فى العمل.

ومن أجل تحقيق أهداف هذه المرحلة فان المنظم الاجتماعى يقوم بعملية اتصال لسكان المجتمع لتعريفهم بنفسه، وبطبيعة عمله معهم ومسئوليتهم معه باعتبارهم محور العمل كله. وهذه العملية تحتوى أمرين :-

أ - الامر الاول : أن المنظم الاجتماعى يريد أن ينقل الى جميع سكان المجتمع هذه المعرفة حتى يصيروا مشتركين معه فى المعرفة ويصبحوا متفهمين لمسئوليتهم نحو مجتمعهم.

ب - الامر الثانى : أن المنظم الاجتماعى يجد أسامه صعوبة وهى كيفية الاتصال بجميع السكان لينقل اليهم هذه المعرفة خاصة وأن هذه المعرفة ربما بل فى الغالب تعد جديدة بالنسبة لمن لم يسبق لهم المعرفة بها .. الامر الذى يتعذر معه استخدام وسيلة من وسائل الاتصال الجماهيرية (صحف - مجلات - نشراتها) لانها لاتيح لهم التفاعل الايجابى وتبادل الراى وتوضيح تساؤلاتهم، كما أنه يحتمل أن نسبة غير قليلة من سكان المجتمع تجهل القراءة والكتابة مما يجعله يتصل بسكان المجتمع على مرحلتين Two Steps fellow up Communication. أى الاتصال بقيادة الراى فى المجتمع، ثم يقوموا هم بدورهم بالاتصال بسكان المجتمع. ولعل هذا النموذج من الاتصال يعد من أفضل نماذج الاتصال بسكان المجتمع ويرجع ذلك للأسباب الآتية :-

١ - أن المنظم الاجتماعي يصعب عليه الاتصال بسكان المجتمع ككل لذلك يجب أن يركز جهده واهتمامه في الاتصال بهؤلاء القادة وبذلك يمكن لكل قائد أن ينقل التأثير إلى جماعته التي قد تكون مختلفة عن الجماعات الأخرى في المجتمع.

٢ - برغم أن المنظم الاجتماعي يجب أن يستخدم اللغة التي يفهمها سكان المجتمع، إلا أنه في بعض الأحيان قد يستخدم لغة يصعب على بعض الجماعات فهمها، ومن ثم فإن اتصاله بالمجتمع لا يحدث التأثير المطلوب نتيجة هذا الاختلاف في اللغة التي يستخدمها كل من المنظم الاجتماعي وسكان المجتمع. أو نتيجة استخدام أي منهم لكلمات قد تعنى معاني تختلف عما تعنيه عن الطرف الآخر. ولذلك فإن اتصال المنظم الاجتماعي لسكان المجتمع عن طريق قادتهم يساعدهم على التغلب على هذه الصعوبة. إذ يستطيع المنظم الاجتماعي أن يؤثر في القادة بسهولة نسبية لأن عددهم قليل، والاتصال بهم مباشرة عملية سهلة وبذلك يقوم هؤلاء القادة بدورهم بالاتصال بجماعاتهم متأثرين بأفكار ووجهة نظر المنظم الاجتماعي. وهؤلاء القادة بطبيعة الحال يمكنهم التأثير في جماعاتهم لأنهم يستخدمون اللغة التي تفهمها جماعاتهم جيدا وبذلك تصبح عملية الاتصال أكثر فاعلية ونجاح.

٣ - لا شك أن العلاقة بين قادة الرأي في المجتمع وجماعاتهم أوثق عادة من العلاقة بين تلك الجماعات والمنظم الاجتماعي ذلك لأن القائد نابع من الجماعة ويعمل على تحقيق أهدافها ويتفق هذه الجماعة في قائدها لأنه يشعر بشعورهم ولديه القدرة على التعبير عن مشاعرهم وأحاسيسهم وبذلك يصبح الاتصال انجح في تأثيره كلما كانت العلاقة أوثق والثقة أكبر.

٤ - أن قادة الرأي في المجتمع لديهم القدرة أكثر من غيرهم على فهم جماعاتهم وتفهم احتياجاتهم ولديهم القدرة أيضا على فهم ما يثير انتباه جماعاتهم، لذلك فإن هؤلاء القادة لديهم القدرة على تكوين أساليب الاتصال التي يمكنها أن تثير انتباه جماعاتهم وبهذا

يصبح هؤلاء القادة أكثر تأثيراً في جماعاتهم عن غيرهم الذين لا يكون ذلك.

٥ - قيام قادة الرأي في المجتمع بالاتصال بجماعاتهم يعد بداية لاشتراكهم في عمليات التغير في مجتمعهم.

ونظراً لأن كل أسلوب اتصال يحتاج إلى توفير مجموعة من الشروط فإن الاعتماد على قادة الرأي في المجتمع في الاتصال بجماعاتهم يحتاج إلى توفر الشروط الآتية :-

١ - أن يكون هؤلاء ممثلين للجماعات المجتمع التي قد لا يكون بينها وبين بعضها نوع من التجانس وهذا يتطلب من المنظم الاجتماعي أن يتأكد من ذلك. لذا أن الاتصال بقيادة بعض الجماعات وعدم الاتصال بقيادة الجماعات الأخرى في المجتمع سوف يترك تأثيراً سلباً لدى القادة الآخرين الذين أهملهم وكذلك جماعاتهم.

٢ - أن يتأكد المنظم الاجتماعي خلال اتصاله بقيادة الرأي من أنهم أصبحوا مدركين تماماً لما يهدف إليه المنظم الاجتماعي. وهذا لا يتأتى إلا إذا كانت عملية الاتصال كاملة، أي أنها تحتوي على العناصر الخمسة بما فيها الاستجابة أو التغذية العكسية التي تتيح الفرصة لتبادل الرأي بين المنظم الاجتماعي وقادة الرأي وبذلك يدرك المنظم بأنه أصبح هناك تطابق بين الصورة الذهنية لديه وبين الصورة الذهنية التي تكونت لدى هؤلاء القادة، إذ أن أي تشويش أو عاقبة لعملية الاتصال مع هؤلاء القادة لا ينعكس أثرها عليهم فقط بل أن هذا الأثر سوف يمتد إلى جماعاتهم عندما يقومون هم بدورهم بالاتصال بجماعاتهم.

٣ - أن يعمل المنظم الاجتماعي على توطيد الثقة مع هؤلاء القادة بإظهار مشاعر الود والاحترام والتقبل لهم الذي قد يظهر في صورة لغة لفظية أو في صورة غير لفظية (إشارات - حركات).

٤ - أن يدرك المنظم الاجتماعي أن اتصاله بقيادة الرأي لا يعني أنه هو المؤثر الوحيد

وأنهم المتأثرين أو الخاضعين للتأثير بصفة دائمة، بل قد تتيح عملية الاتصال ان يتأثر هو أيضا عن طريق هؤلاء القادة، اذ يستطيع معرفة الكثير عن هذا المجتمع مثل لغته وبعض عاداته وتقاليده والعلاقات السائدة فى المجتمع. وهذا بدوره يتطلب من المنظم الاجتماعى أن يسمع لهؤلاء القادة حتى يعبروا عن مشكلات مجتمعهم واحتياجاته المختلفة التى يشعر الناس بها وبذلك يستطيع المنظم تكوين فكرة عن هذه المشكلات وتلك الاحتياجات.

واذ كنا قد عرضنا لواحدة وسائل الاتصال التى يمكن أن يستخدمها المنظم الاجتماعى لى يتعرف على المجتمع فان هناك العديد من الوسائل الاخرى التى يمكن استخدامها مثل:-

أ - الخبرة المباشرة .. هذه الوسيلة تتمثل فى قيام المنظم الاجتماعى بمشاهدة المشكلات الظاهرة فى المجتمع على الطبيعة وبالتالى يستطيع أن يكون لديه فكرة واضحة عن المشكلات.

كما يمكنه استخدام هذه الوسيلة فى أثناء زيارته للمؤسسات والهيئات المختلفة التى توجد فى هذا المجتمع مما يتيح له هذه الوسيلة من معرفة أوجه النشاط لهذه المؤسسات والخدمات التى تقدمها، وتساعد هذه الوسيلة فى مشاهدة أنشطة السكان سواء كانت أنشطة زراعية أو صناعية أو غيرها.

ب - كما أن المنظم الاجتماعى قد يستعين بالوثائق والسجلات التى توجد فى المجتمع حيث يمكنها أن تعطى له فكرة واضحة عن هذا المجتمع سواء كانت هذه الوثائق والسجلات لدى هيئات أو مؤسسات حكومية أو أهلية.

ولقد سبق أن عرضنا أنه من المفيد أن تتضمن هذه المرحلة البدء بمشروع معين حتى يشعر سكان المجتمع بفائدة اشتراكهم فى العمل التتموى ومن البديهي أن يشعر مكان المجتمع بأهمية هذا المشروع. ولكى يدرك المنظم الاجتماعى أى من

المشروعات تلقى اهتمام سكان المجتمع أكثر من غيرها فإن ذلك يتطلب القيام بالاتصال بهم من خلال قاداتهم وبعد أن يكون قد كون لديه صورة واضحة عن هذا المجتمع.

## (٢) دور الاتصال في المرحلة التخطيطية :-

وهذه المرحلة تستهدف استخدام الأسلوب العلمى فى التخطيط لمواجهة مشكلات المجتمع واحتياجاته خاصة وان هذا الأسلوب يساعد على تحقيق الاهداف بأعلى كفاءة ممكنة وبأقل تكاليف وأدنى جهد ممكن وأقصر وقت مستطاع، ويتضمن هذا الأسلوب عددا من الخطوات منها دراسة مشكلات المجتمع واحتياجاته من ناحية ودراسة امكانياته وموارده من ناحية أخرى، ثم وضع هذه المشكلات وتلك الاحتياجات فى نظام من الاولويات يكفل تحقيق الاهم فالمهم فالأقل أهمية بعد ذلك فى ضوء الموارد والامكانيات المختلفة، ثم مناقشة الحلول الممكنة للمشكلات والاحتياجات التى أعطيت لها أهمية ثم وضع الخطط التى تتناسب مع هذه الحلول ولكى تتحقق أهداف هذه المرحلة ينبغي أن تقوم المنظمات بعمليات اتصال مستمرة مع سكان المجتمع.

الا ان دراسة هذه المشكلات أو الاحتياجات أو الموارد ينبغي أن تتم بطريقة واقعية وهذا يقتضى من المنظم الاجتماعى أن يقوم بالاتصال بسكان المجتمع بجمع البيانات والمعلومات التى تحقق ذلك، وقد يستخدم المنظم الاجتماعى الاتصال المباشر أى من خلال عدة لقاءات أو مقابلات مع هؤلاء السكان يتم من خلالها جمع هذه المعلومات، أو قد يستخدم أسلوب الاتصال غير المباشر عن طريق تعميم الإدارة التى تجمع فيها المعلومات والبيانات ثم يتولى إرسالها الى هؤلاء السكان الذين يقومون بدورهم بملاء بياناتها ثم أعادتها إليه مرة أخرى، وأن كان الأسلوب الاول أفضل من الأسلوب الثانى خاصة وأن بعض هؤلاء السكان قد يكونوا أميين ويتعذر عليهم استيفاء بيانات هذه الاداة أو قد يصعب عليهم فهم الأسئلة التى ترد فيها (فى الاستمارة)، وعلى

الرغم من أن هذه الاداة ينبغي أن تراعى مجموعة من الشروط عند اعدادها، مثل ان تكون أسئلتها واضحة ويقصد بذلك أن تتناسب مع خصائص هؤلاء السكان الثقافية حتى يمكنهم ادراكها ببساطة ويعد هذا شرطا من شروط نجاح عملية الاتصال، اذ لاقادة من صياغة عبارات بأسلوب لا يستطيعون فهمه أو أن تحتوى على أكثر من معنى، رغم كل ذلك فإن أسلوب الاتصال المباشر يعد أفضل للتغلب على مثل هذه الصعوبات جميعها.

ولا ينفك الامر عند مجرد جمع هذه المعلومات والبيانات لان جمع هذه البيانات لا يعد هدفا في حد ذاته بل وسيلة لتحقيق أهداف أخرى، فعن طريق هذه المعلومات يستطيع المنظم الاجتماعي ان يحللها ليربط الاسباب بالمسببات ويصل الى تشخيص مشكلات المجتمع واحتياجاته، الا انه ليس هو المطالب بوضع الحلول المقررة لهذه المشكلات. لذلك ينبغي أن يقوم بعملية اتصال بسكان المجتمع لكي يضع بين ايديهم مجموعة الحقائق والنتائج التي تم الوصول اليها، حتى يكون لدى هؤلاء السكان فكرة واضحة وواقعية لحقيقة مشكلاتهم وطبيعة الموارد التي توجد لديهم وهذا من شأنه أن يجعل هؤلاء السكان مشتركين مع المنظم الاجتماعي في هذه المعلومات. وبذلك يطمئن المنظم الاجتماعي الى أن الحلول التي سوف يفترضها هؤلاء السكان سوف تكون واقعية أو قريبة من الواقع لمواجهة المشكلات، لانها تكون مرتبطة بالحقائق التي أدركوها، لذا فإن وجود أى عائق أو تشويش على وصول هذه الحقائق الى سكان المجتمع سوف يؤدي الى انعكاس أثره على مدى مشاركتهم مع المنظم الاجتماعي في التخطيط للتغلب على مشكلات مجتمعهم.

على أن هذه الخطوة تنهد للخطوات التي تليها في هذه المرحلة اذ غالبا ما يتطلب الامر ترتيب هذه المشكلات وتلك الحلول في شكل أولويات وهذا يقتضى أن تكون هناك قواعد ومعايير واضحة لكل من المنظم الاجتماعي وسكان المجتمع لوضع هذه الأولويات.

ونظرا لان طريقة تنظيم المجتمع تقتضى بأن تكون حلول هذه المشكلات نابعة من سكان المجتمع أنفسهم، لذلك ينبغي أن يتيح الفرصة ليعلمهم من خلال عمليات الاتصال أن يتفاعلوا سويا فى عرض هذه الحلول ومناقشتها بحرية كاملة حتى يمكنهم المفاضلة بين هذه الحلول والوصول الى أفضلها.

ثم الاشتراك مع المنظم الاجتماعى فى وضع الخطة التى تكفل بتنفيذ هذا الحل الذى ارتضوه لانفسهم، ولعل هذا العرض السابق يوضح أهمية عملية الاتصال فى هذه المرحلة بل ومن الواضح أنها عملية مستمرة الى ان تحقق هذه المرحلة أهدافها. ويمكن للمنظم الاجتماعى أن يستخدم العديد من وسائل الاتصال المختلفة لتحقيق هذه الأهداف، إذ قد تستخدم الوسائل السمعية والبصرية فى عرض نتائج الدراسة التى قام بها كما قد يستخدم وسائل الاتصال المباشر من مقابلات واجتماعات وندوات لالقاء الضوء على هذه النتائج ومناقشتها مع سكان المجتمع ومناقشة الحلول التى يقترحونها لحل هذه المشكلات والاتفاق على الخطة السليمة.

وبذلك تساهم عمليات الاتصال فى تحقيق أهداف تنظيم المجتمع من مشاركة سكان المجتمع فى هذه العمليات.

### (٣) دور الاتصال فى المرحلة التنفيذية :-

وتهدف هذه المرحلة الى ترجمة الخطة الى برامج وأنشطة بتنفيذها يتحقق الهدف، وإذا كانت المرحلة التخطيطية تتطلب مشاركة المجتمع، فان هذه المرحلة تستدعى عادة مشاركة على أوسع نطاق عما كانت عليه من المرحلة التخطيطية، لذلك ينبغي على المنظم الاجتماعى استشارة سكان المجتمع وحثهم على المشاركة فى التنفيذ ويستطيع أن يحقق ذلك من خلال عمليات الاتصال مستخدما فى ذلك كافة وسائل الاتصال التى تتوفر لدى الجهاز الذى يعمل من خلاله، وسواء منها الوسائل التى

تخاطب أبصارهم أو سمعهم أو الاثنين معا. وسواء منها التي تعتمد على الاتصال المباشر وغير المباشر، كما يمكن عن طريق عملية الاتصال في هذه المرحلة توزيع مسئوليات العمل على سكان المجتمع بحيث تراعى أن تكون المسئولية واضحة ومحددة حتى لا تتداخل مع مسئوليات الآخرين، وأن يكون هناك تنسيق بين هذه المسئوليات، كما يجب أن تتناسب المسئوليات التي تسند الى شخص ما مع مآلديه من قدرات واستعدادات ومع ميوله حتى يمكن أن يتحمس لها ويؤديها بدقة وإتقان، وهذا بالطبع لا يتحقق الا من خلال عملية اتصال المنظم الاجتماعي بسكان المجتمع، هذا بالإضافة الى أنه في هذه المرحلة قد يتطلب الأمر تنظيم دورات تدريب للمشاركين في عملية التنفيذ لتدريبهم على كيفية أداء المسئوليات التي تسند اليهم.

وباستطیع المنظم الاجتماعي استخدام عملية الاتصال وما يتوفر لديه من وسائل في عملية التدريب هذه سواء كانت في صورة محاضرات أو حلقات مناقشة. وتحتاج عملية التنفيذ الى عملية متابعة مستمرة للتأكد من أن الخطة والبرامج يسير تنفيذها وفقا لما هو موضوع لها مسبقا. وحتى يمكن التغلب على الصعوبات التي تواجه عملية التنفيذ أولا بأول حتى لا يؤدي تراكم هذه الصعوبات الى فشل الخطة في تحقيق أهدافها، الا ان هذه المتابعة تتطلب توفير معلومات وبيانات عن عملية التنفيذ حتى يمكن ان تتم المتابعة من خلالها، ولكي تتوفر وتتجمع هذه المعلومات فانها تحتاج الى عملية اتصال تتدفق من خلالها المعلومات اذ تعد التقارير التي تعد عن التنفيذ احدى وسائل الاتصال التي يمكن الحصول من خلالها على المعلومات والبيانات عن التنفيذ كما يمكن عن طريق عملية الاتصال أن يتم التوجيه والتغلب على صعوبات التنفيذ أو التعديل في الخطة بما يناسب الظروف التي تستحدث.

#### (٤) دور الاتصال في المرحلة التقييمية :-

وهذه المرحلة تهدف الى قياس النتائج التي ترتبت على تنفيذ المشروعات والبرامج ومقارنة هذه النتائج بالاهداف الاصلية التي كان ينتظر تحقيقها. ومن خلال هذه المقارنة يمكن الحكم على مدى نجاح أو فشل الخطوة في تحقيق اهدافها وتتطلب هذه توافر معلومات وبيانات عن كل من الاهداف التي سبق تحديدها والتي كان يتوقع تحقيقها عن طريق الخطوة. وأيضاً معلومات وبيانات عن نتائج تنفيذ هذه الخطوة ثم مقارنة النتائج بالاهداف وتحليلها. وكل هذه الخطوات تتطلب عمليات اتصال بمقتضاها يمكن توفير المعلومات والبيانات السابقة سواء منها عن طريق التقارير التي كانت تعد عن التنفيذ أو عن طريق دراسة بعنية يعدها المنظم الاجتماعي لقياس مستوى المجتمع بعد التنفيذ وبذلك يمكن المقارنة بين ما كان مستهدف من الخطوة وما تم تحقيقه، أو مقارنة مستوى المجتمع قبل تنفيذ البرامج بمستواه بعد تنفيذ البرامج، وبذلك يمكن قياس أثر هذه البرامج، وتتطلب مناقشة هذه البرامج عقد اجتماعات وحلقات مناقشة يشترك فيها قادة المجتمع وبعض الخبراء في مجال هذه المشروعات، ومن خلال ذلك سوف يكتسب هؤلاء القادة للخبرات التي يزعم المنظم الاجتماعي اكتسابها لهم.

وجدير بالذكر أن هذه المراحل قد أخذت شكلاً متسلسلاً، إذ أن ذلك لا يعني أن المنظم الاجتماعي ينتظر حتى ينتهي من تقييم أحد المشروعات حتى يبدأ في التفكير ودراسة مشكلات أخرى، بل أنها مراحل متداخلة، ففي الوقت الذي يكون هناك تنفيذ مشروع تكون هناك الأعداد لمشروعات أخرى وهكذا.

الا انه أهم مايمكن أن نشير اليه هو أن طريقة تنظيم المجتمع بما تحتويه من مراحل متعددة، لا يتحقق الا من خلال عمليات اتصال مستمرة بين المنظم الاجتماعي وبين سكان المجتمع وقادته، ومن خلال هذه العملية يكتسب سكان المجتمع الخبرات في

تنمية مجتمعاتهم، وبذلك تنمو قدرتهم على مواجهة مشكلاتهم المستقبلية.

هذه التنمية تعد أحد الاهداف الرئيسية التي تسعى طريقة تنظيم المجتمع الى تحقيقها ولذلك فانها تستخدم عمليات الاتصال ووسائله المختلفة في سبيل تحقيق هذا الهدف.

### ٣-٤ برامج الاتصال بالمجتمع :-

كان الغرض من هذه البرامج فيما مضى قاصرا على جمع المال وتدبيره لمواجهة احتياجات الهيئات المشغلة بالخدمة الاجتماعية أما الآن فقد تعدى ذلك بكثير وأصبح هناك أكثر من غرض واحد تهدف له هذه البرامج منها :-

(أ) نشر الحقائق والمعلومات : فلدى الهيئة الكثير منها عن احتياجات البيئة وما اتخذ من اجراءات نحو مقابلة هذه الاحتياجات وما يمكن القيام به للانتفاع بالموارد القائمة في البيئة.

(ب) تغير وتعديل الاتجاهات القائمة في البيئة : فالمجتمع ديناميكي متحرك والا أصبح جامدا لا يتحرك الى ما هو افضل.

(ج) خلق اتجاهات معينة لم تكن موجودة من قبل : يأتي ذلك عن طريق اثارة اهتمام الجمهور نحو موضوعات معينة.

(د) وهناك غرض رابع قد يظهر مباشرة في بعض الحالات وقد يظهر غير مباشر في الحالات الاخرى وهو خلق الدوافع لاجراء معين.

وكانت الجهود فيما مضى قاصرة على نشر التقارير السنوية للمنظمات الاجتماعية شارحة جهودها وحالتها المالية أما الآن فقد تعددت الوسائل والبرامج وأصبح لها في كثير من الهيئات قسم خاص للإشراف عليها واعدادها اذ ادركت قيمة اظهار نشاطها للغير وأهمية ذلك في كسب عطف الجمهور ومعاونته.

ولتسأل أنفسنا : ماذا نستطيع أن ننقله للمجتمع عن المنظمة الاجتماعية التي نعمل بها؟ ويمكن أن نجيب على ذلك بالآتي :-

- (أ) السياسة التي تسير عليها المنظمة كما جاءت في لائحة نظامها الاساسي.
- (ب) تاريخ المنظمة او الحركة التي تدعو اليها والعقبات التي صادفتها وجهودها في تذليل هذه العقبات.
- (ج) الجمهور الذي تخدمه المنظمة وطبيعته ومشاكله الخاصة والعامة ومدى تعاونه مع المنظمة.
- (د) مدى تعاون المنظمة مع غيرها من المنظمات الأخرى في تحقيق الأغراض المشتركة وطبيعة هذا التعاون ومداه.
- (هـ) مقاييس العمل وطرق الارتقاء بها.
- (و) النتائج التي وصلت اليها المنظمة وكيف تحققت مع الاستعانة بالارقام والرسوم البيانية والاحصائيات كلما أمكن ذلك.

### ٣-٥ وسائل الاتصال في تنظيم المجتمع :-

ويستخدم المنظم الاجتماعي العديد من وسائل الاتصال أثناء عمله مع المجتمع مثل الاجتماعات، المحاضرات، الخطابات، النشرات، التقارير السنوية، والصحافة، والمعارض والاذاعة، والافلام السينمائية ..... الخ، ولقد سبق أن ناقشنا هذه الوسائل.



## الفصل السابع

## تدريبات على الاتصال



## المتاهة

تمهيد :-

تساعدك هذه الخبرة على التفكير فى أسلوبك كمدير . يبدأ التمرين بتحديد المشكلة التى تواجهك - باعتبارك مشرفا - عند التعامل مع أحد العاملين معك . وبالطبع سيختلف أسلوبك فى تناول المشكلة عن أسلوب أى شخص آخر، وهذا معناه أنه لا يوجد أسلوب واحد لعلاج أى مشكلة. ان هذا نفسه هو ما يحدث فى الحياة الواقعية.

ان الاسلوب الذى ستتبعه يعتمد على اتجاهاتك وعلى الحلول التى تختارها عند معالجة كل موقف من المواقف التالية. أقرأ الموقف وتخير الاجابة التى تعبر عن الخطوة الأولى التى ستتخذها لحل الموقف. وضع رقم الخطوة المختارة فى الدائرة المناسبة. أى سجل الرقم المقابل لاختيارك الاول فى الدائرة المناسبة بصفحة التسجيل. انتقل الى الموقف الثانى واتبع نفس الاجراء واستمر فى قراءة للمواقف موقف بعد آخر وتحديد الخطوة الأولى التى ستتخذها لمعالجته وسجل رقم هذه الخطوة فى الدوائر المناسبة وهكذا الى أن تستطيع اجتياز المتاهة.

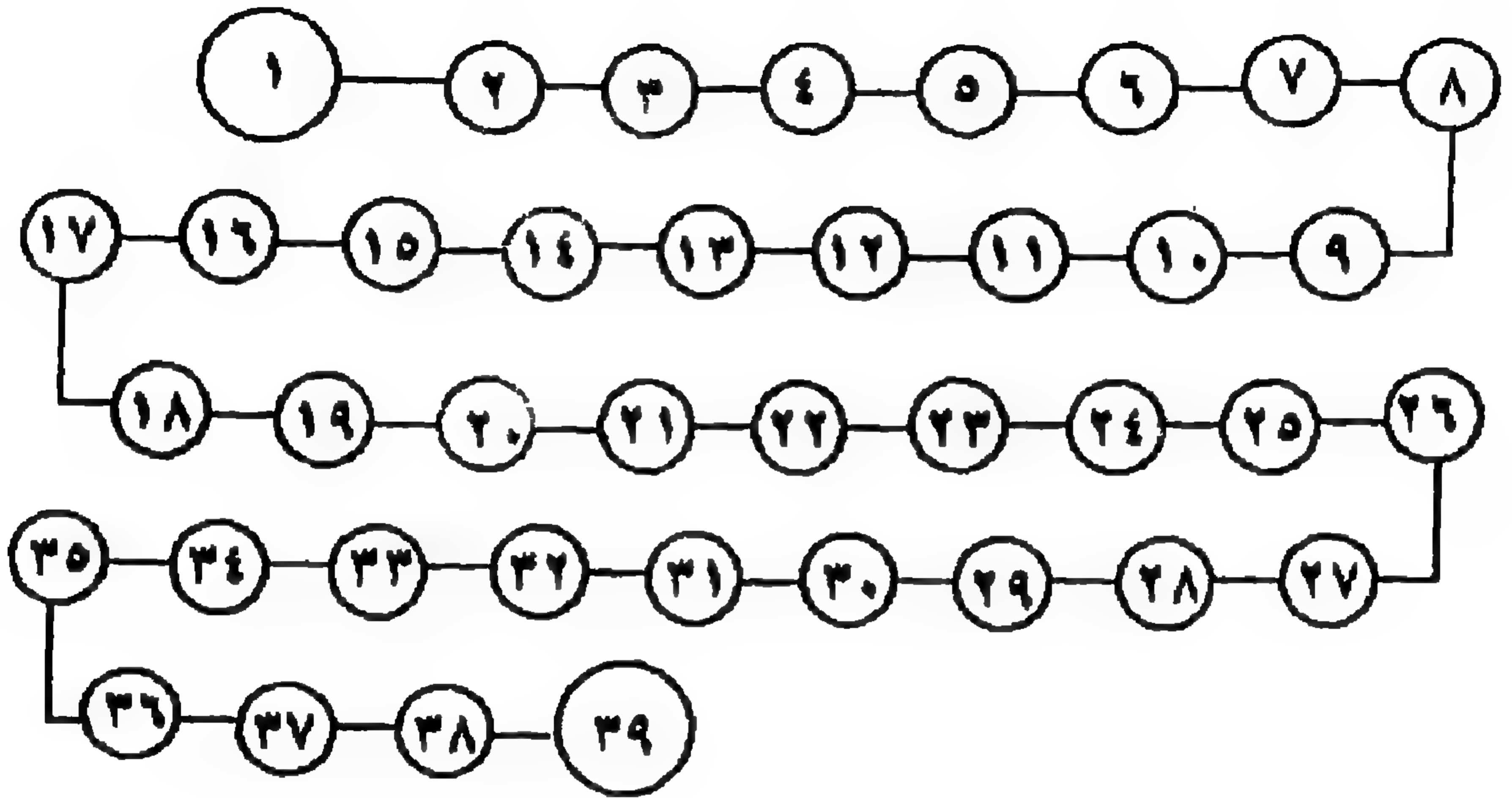
الطريقة التى يستخدمها المشاركون فى التسجيل.

### التعليمات :

- ١ - اتخذ قرارك بشأن الموقف، أى الخطوة الأولى التى ستختارها لمعالجة كل موقف.
- ٢ - اكتب رقم قرارك فى الدائرة المناسبة من الدوائر التالية.
- ٣ - انتقل الى الموقف الثانى وتخير الخطوة الأولى التى ستختارها لمعالجته وسجل

رقمها في الدائرة المناسبة.

٤ - كرر الخطوات السابقة حتى تصل الى النهاية أى استمر في العمل حتى تستطيع اجتياز المتاهة.



### قوائم المواقف الخاصة بالمتاهة

#### الموقف الأول (١)

#### (١) المشكلة :

أنت المشرف والمستول الأول عن الانتاج في احدى الشركات ولديك مجموعة مكونة من اثني عشر عاملا في أحد أقسام الشركة. وانضم الى المجموعة أخيرا أحمد منذ ثلاثة شهور ونصف بعد أن كان يعمل في قسم آخر بنفس الشركة.

ولاحظت أن أحمد يتغيب كل يوم اثنين منذ أربعة أسابيع. وكان لهذا تأثيره على الانتاج بحيث أصبح أقل من التوقعات الموضوعة له. ولقد دفعك نقص الانتاج الى زيادة ساعات العمل بحيث يعمل بعض العمال أيام السبت والاحد وذلك منذ شهرين تقريبا. ولقد لاحظت أن أحمد كان من بين العمال الذين اختيروا للعمل الاضافي. ولعلك تدرك من الآن أن عليك التصرف ازاء أحمد. من الاجراءات الخمسة المقترحة التالية تخير واحدا تعتبره الخطوة الأولى التي ستتخذها. من بين الخطوات التالية ماهي الخطوة التي تود أن تبدأ بها؟

#### الرقم المختار

- أ - تطلب أحمد عند عودته وتتحدث معه على انفراد. (٨)
- ب - تستفسر من بعض زملاء أحمد عن مشكلته. (٣)
- ج - تسأل المشرف على الورشة التي كان يعمل بها أحمد عن وضعه وأدائه قبل انتقاله للعمل معك. (٦)
- د - تناقش المشكلة مع رئيسك. (١٠)
- هـ - تنقل أحمد في أقرب فرصة. (٣٢)

#### الموقف الثاني (٢)

أثناء مرورك لاحظت أن بعضا من العمال يضحكون. وعندما سألتهم عن سبب ضحكهم تردوا في الاجابة الا واحد منهم قال :  
 "أنا نضحك على نكتة قالها طارق أثناء الغداء، أي أن الأمر لا يتعلق بك أو بأحمد" والان ماذا تفعل؟

## الرقم المختار

- أ - لاتفعل شيئاً وتستمر في جولتك مع متابعة لأحمد. (٣٧)
- ب - تحذر أحمد من السخيرية بك سواء بالنكتة أو بالحركة وتأمره بأن يهتم بعمله (١٨)
- ج - تدعو أحمد على انفراد لتسأله عما يجول بخاطره. (٧)
- د - تفصل أحمد من العمل. (٢٤)

الموقف الثالث (٣)

قررت الاستفسار من زملاء أحمد عن مشكلته هل هي مشكلة عائلية، أم ادمان للخمر أم مرض، أم ماذا؟

وجهت سؤالك الى ثلاثة من العمال في المجموعة أثناء لعبهم الكوتشينة في الوقت المخصص للغذاء. ولقد ترددوا في الاجابة حتى قال أحدهم أن أحد عمال الوردية الثانية شاهد أحمد وبصحبته فتاة شقراء هذا الصباح وكان يقود سيارته بسرعة جنونية متجها الى خارج المدينة. وقال يبدوا أنه كان مخمورا:.. الان كيف سنتناول الأمر مع أحمد؟

## الرقم المختار

- أ - تطلب مقابلة أحمد على انفراد عند عودته وتتحدث معه. (٨)
- ب - تسأل المشرف على الورشة التي كان يعمل بها أحمد عن وضعه وأدائه السابق أى قبل انتقاله للعمل معك. (٦)
- ج - تتأقن هذه القضية مع رئيسك. (١٠)
- د - تتقل أحمد في أقرب فرصة. (٣٢)

### الموقف الرابع (٤)

قررت الاتصال بمنزل أحمد عدة مرات. وفي عصر يوم الاثنين الذي طلبته فيه ردت على سيدة التليفون بصوتها الغريب قائلة إن أحمد غير موجود. وعندما سألتها عن مكانه بدأت في البكاء. بعد ذلك بدقائق قليلة، جاء أحمد ورد على التليفون، وسأل عن المتحدث. وعندما أخبرته باسمك قال "لا أستطيع التحدث معك الان. مع السلامة" وأنهى المكالمة. وفي صباح يوم الثلاثاء حضر أحمد الى العمل؟ كيف ستتناول الأمر معه؟

#### الرقم المختار

- أ - تشرح له أهمية الانتظام في العمل وأثره على زيادة الانتاج في الورشة، وتوضح له ماذا سيحدث للانتاج اذا تغيب كل العمال يوم الاثنين، شجعه على ان يكون أفضل من ذلك. (٩)
- ب - تخبره بأن مشكلته خاصة به فقط لانها مشكلة شخصية، أما نقص الانتاج فهو مشكلتك أنت. أخبره بأن عليه ان ينتظم ويؤدي عملا كاملا لو يترك الشركة. (٢٣)
- ج - تنتظر حتى يثير أحمد مسألة غيابه منعا من احراجه. (١٥)
- د - تسأله عن المشكلة التي يعاني منها. (١١)
- هـ - تتحدث اليه في ود ولكن أخبره بأنك ستضع في ملفه إنذار بأن عليه زيادة انتاجه خلال الشهر القادم. (١٦)
- و - تفصله من العمل. (٢٤)

### الموقف الخامس (٥)

عند سؤالك أحمد إذا ما كان مريضاً. أجابك بأنه يعرف القواعد. أخبره بأنه إذا كان مريضاً أو أن أحد أفراد أسرته مريضاً فيمكنه الحصول على إجازة مرضية مؤقتة. كيف ستتناول الأمر مع أحمد؟

الرقم المختار

- أ - تشرح لأحمد باعتبارك مسئولاً عن الإنتاج أنه يجب عليه تقديم المستندات الدالة على المرض قبل الموافقة على الإجازة المرضية، ويجب عليه احترام هذه الحقيقة. (١٢)
- ب - تخبره بأن مشكلته خاصة به فقط لأنها مشكلة شخصية ولكنها تؤثر على الإنتاج، وأن نقص الإنتاج مشكلتك أنت. وأخبره أيضاً بأن عليه أن ينتظم ويؤدي عمله كاملاً أو يترك الشركة. (٢٣)
- ج - تحدث مع أحمد وقل له أنك لا تقصد ذلك وأنك أسف لأنك تعاني من متاعب كثيرة ولكن غيابه يؤثر على عملك. (٢٧)
- د - تفصل أحمد من العمل. (٢٤)
- هـ - تنقل أحمد في أقرب فرصة. (٣٢)

### الموقف السادس (٦)

قررت سؤال المشرف على الورشة أتى كان يعمل بها أحمد من قبل عن رأيه

منه؟

وعند سؤالك للمشرف رد قائلًا :- اتنى اعرف أحمد معرفة جيدة، كما اعرف

عنه الكثير لقد كان أحسن الرجال فى الورشة وأسفت عندما تركنا، ولو لم تكن الترقية لما تركته. كيف حاله الآن؟ لقد عرفت أنه تزوج من أرملة لها ولدان من المراهقين. يالهي لقد أصبح له أسرة مكتملة من البداية.

الان ماذا تفعل؟ تخير احدى الاجابات التالية :-

الرقم المختار

- أ - هل تستدعى أحمد عند عودته للحديث معه على انفراد. (٨)  
 ب - تسال زملاء اذا ماكان أحدهم يعرف مشكلة أحمد. (٣)  
 ج - تناقش المشكلة مع رئيسك. (١٠)  
 د - تنقله فى أقرب فرصة. (٣٢)

### الموقف السابع (٧)

قررت دعوة أحمد الى اجتماع خاص لتسأله عن رأيه فى الموقف وعندما سألته كان عازفا عن الاجابة ثم اندفع قائلا :

انك تعرف جيدا ماالمشكلة لقد تعقدت جميع الأمور أمامى بداية بالمنزل ثم العمل. وانت أيضا دائما تلاحقنى وتسال عنى بصورة تثير الضجر والملل. اليس هذا كافيا لان يدفع الانسان لادمان الخمر. لذلك أرجوك أن تتركنى فى حالى. مااستجابتك لكلام أحمد بعد هذا الحديث الصريح :

الرقم المختار

- أ - تذكره بأنك المسئول الأول عن الورشة وعنه أيضا، وأنتك تؤدي واجبك، وأن عليه احترام هذه الحقيقة. (١٢)

- ب - تقترح على أن يرجع الى عمله حتى يبدأ وأنك سوف تناقشه في هذا الموضوع فيما بعد. (١٨)
- ج - تحذره بأنه اذا تفوه بأى تعليق مثل هذا مرة ثانية فانك ستعاقبه عقابا صارما. (١٩)
- د - تخبره بأنك ستحاول مساعدته بمناقشة مسألة غيابه معه، وأنك لاتريد أن تتدخل فى شئونه الخاصة ولكنك قلق من كثرة غيابه. (٢٧)
- هـ - تفصله من عمله لعدم أطاعته أوامر رؤسائه. (٢٤)
- و - تنقل أحمد فى أقرب فرصة. (٣٢)

### الموقف الثامن (٨)

عند مناقشة غياب أحمد عن العمل. أى من الطرق الآتية تختار :

الرقم المختار

- أ - توضح له أهمية انتظام الافراد فى العمل وأثر ذلك على زيادة الانتاج. وتلفت نظره الى تدهور الانتاج اذا تغيب العمال يوم الاثنين من كل أسبوع. شجعه على أن يحاول أداء العمل بصورة أفضل مما هو عليه الان. (٩)
- ب - تخبر أحمد بان مشكلته خاصة به فقط لأنها مشكلة شخصية ولكنها تؤثر فى عمله وبالتالي تؤثر فى الانتاج، وأن عليه الانتظام فى العمل ومحاولة العمل بجد ونشاط. (٢٣)
- ج - تنتظر حتى يثير أحمد مسألة غيابه منعا من احراجة. (١٥)
- د - تسأله عن المشكلة التى تواجهه. (١١)

هـ - تتحدث إليه بود وصداقة، ولكن تخبره بأنك ستضع في ملفه انذار

(١٦) بأن عليه زيادة انتاجه خلال الشهر القادم.

(٢٤) و - تفصله من العمل

### الموقف التاسع (٩)

في هذا الموقف أبدى أحمد استعداداه لأن يعمل أفضل مما سبق، ولكنه تغيب يوم الاثنين التالي مرة أخرى. وقد اتصلت زوجته تليفونيا بالورشة وقالت أنه مريض. وكان صوتها غريبا مما يوحي بأنها كانت تشرب الخمر. فماذا تفعل حينئذ؟

الرقم المختار

(١٣) أ - هل تتصل تليفونيا بمنزله لتتأكد من مرضه؟

(٢٦) ب - هل ترسل باقة من الزهور الى منزله مع بطاقة تدعوه بالشفاء العاجل؟

(٣) ج - هل تسأل زملائه في المجموعة عن مشكلته؟

(٢٥) د - هل تنتظر حتى يعود أحمد للعمل وتناقشه؟

(٣٨) هـ - هل تتصل بالمرشد النفسى لمساعدتك في حل مشكلة أحمد؟

### الموقف العاشر (١٠)

قررت مناقشة المشكلة مع رئيسك قبل أن تتخذ أى اجراء. وعند مناقشته قال: "أنا لأعرف أحمد، ولكن كل ما أعرفه هو أن انتاجنا أقل من المعدل المطلوب. ولقد

كان الاجتماع السابق لهيئة الاشراف اجتماعا عنيقا وصعبا بسبب نقص الانتاج. ارجع الى العاملين معك وحاول دفعهم لزيادة الانتاج والا ستضطروا الى العمل فى أيام العطلات، وهذا يزيد من التكاليف كثيرا". ماذا تفعل الان؟  
من بين الخطوات التالية تخير الخطوة المناسبة :

الرقم المختار

- أ - تستدعى أحمد عند عودته لمناقشته على انفراد. (٨)  
ب - تسأل زملاء أحمد اذا ماكان أحدهم يعرف مشكلته. (٣)  
ج - تسأل المشرف الذى كان يعمل معه أحمد عن ادائه. (٦)  
د - تنقله فى أقرب فرصة. (٣٢)

### الموقف الحادى عشر (١١)

عندما سألت أحمد عن المشكلة التى يعانى منها رد قائلا أنها مشكلة خاصة ولاأريد التحدث فيها مع أحد.  
ماهى الطريقة التى تتبعها فى مثل هذا الموقف؟

الرقم المختار

- أ - تفصله من العمل. (٢٤)  
ب - تسأله عما اذا كان مريضا حقا كل يوم لثين خلال الاسابيع الثلاثة أو الأربعة الماضية. (٥)  
ج - تخبره بأن مشكلته خاصة به فقط لأنها مشكلة شخصية ولكنها تؤثر على عمله. بالتالى تؤثر فى الانتاج، وأن عليه أن ينتظم ويحاول العمل بجد ونشاط... (٢٣)

## الرقم المختار

- أ - أنك قمت بما يجب أن يقوم به أى مشرف ليصح مسار رجاله ويضعهم على الطريق السليم ويتأكد أنهم يعرفون أنه رئيسهم. (قف)
- ب - أنه كان عليك أن تعالج الأمر بطريقة مختلفة من بدايته وهل تود أن تتاح لك الفرصة لمراجعة خطواتك. (٨)

الموقف السابع والثلاثون (٣٧)

انك لن تفعل شيئاً نظراً لانتظام أحمد بقية الشهر. لم لا وخاصةً لن أحمد يحاول أن ينفذ ماتريده منه. وأحد مبادئ تعليم السلوك المرغوب فيه أن تعقبه المكافأة. ارجع ثانية الى الصفحة السابقة وكافئ أحمد.

الموقف الثامن والثلاثون (٣٨)

طلبت من المرشد النفسى مساعدتك فى حل المشكلة، إلا أنه عجز عن ذلك لأنك لا تستطيع تحديد مشكلة أحمد. عليك إذن أن تناقشها مع أحمد نفسه. ما هى الطريقة التى سوف تتبعها :

## الرقم المختار

- أ - تشرح له أهمية النظام فى العمل بالنسبة لمعدلات الإنتاج، كما توضح له ماذا يحدث لو أن كل عامل تغيب يوم الإثنين أسبوعياً. اطلب منه أن يكون أفضل من ذلك وأن يعمل بجِد ونشاط. (٩)

- ب - تخبره أن مشكلاته خاصة به لأنها شخصية وهي شاغله. ولكن الإنتاج هو شاغلك وتطلب منه الانتظام في العمل أو تركه. (٢٣)
- ج - تنتظر حتى يفتحك أحمد في مسألة غيابه حتى لا تخرجه. (١٥)
- د - تسأله عن الصعوبات أو المشكلات التي تواجهه. (١١)
- هـ - تحدثه في ود وصداقة وتخبره بأنك سوف تضع خطاب إنذار في ملفه يتضمن ضرورة زيادة إنتاجه خلال الشهر التالي. (١٦)
- و - تفصله من عمله. (٢٤)

### الموقف التاسع والثلاثون (٣٩)

اقترحت على أحمد أن يعرض مشكلته على طبيب العائلة قال أحمد "حسنا ولكننا ليس لنا طبيب نتعامل معه بانتظام" فماذا تفعل الآن؟

الرقم المختار

- أ - تشرح لأحمد أنك تشعر بما يعانيه وتقرح أن تنتظر لمدة أسبوعين لترى كيف ستسير الأمور معه. (٢١)
- ب - تخبره أن مشكلاته خاصة به لأنها شخصية وهي شاغله، ولكن الإنتاج هو شاغلك وتطلب منه الانتظام في العمل أو تركه. (٢٣)
- ج - تخبره أنك ستضع إنذارا في ملفه يتضمن ضرورة تحسين وزيادة إنتاجه خلال الشهر التالي. (١٦)

**الإجابات المقترحة للمتناهة**



### • اذكر الموقف والقرار المقترح

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins or other markings on the paper.

YVA

This image shows a single page of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are approximately 20 lines visible. The paper has a slightly textured appearance and some minor discoloration or staining, particularly along the right edge. The left edge of the paper is slightly irregular, suggesting it might be part of a bound notebook.

مراجع الكتاب



## المراجع

### أولا : المراجع العربية :-

- ١ - إبراهيم عبد الرحمن وآخرون، أساسيات تنظيم المجتمع، القاهرة، دار الثقافة للطباعة والنشر، ١٩٨٣.
- ٢ - أحمد كمال أحمد، عدلى سليمان، الخدمة الاجتماعية والمجتمع، القاهرة، مكتبة القاهرة الحديثة، ١٩٦٣.
- ٣ - اسكندر الديك، محمد مصطفى الاسعد، دور الاتصال والاعلام فى التنمية الشاملة، بيروت، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ١٩٩٣.
- ٤ - الحلقة الدولية عن التنمية الريفية : الندوة الاولى "تدريبات على الاتصال"، القاهرة، مركز خدمات التنمية، ١٩٩٢.
- ٥ - برنت رويين، الاتصال والسلوك الانسانى، ترجمة : عمر اسماعيل الخطيب، المملكة العربية السعودية، معهد الادارة العامة ، ١٩٩١.
- ٦ - جاك ميدوز، أفاق الاتصال ومناقضه فى العلوم والتكنولوجيا، ترجمة : حشمت محمد قاسم، القاهرة، المركز العربى للصحافة، ١٩٧٩.
- ٧ - جيهان احمد رشتى، الاسس العلمية لنظريات الاعلان، القاهرة، دار الفكر العربى، ١٩٧٥.
- ٨ - جيوالدو، سالاكيز، كيف تتجح فى عقد الصفقات العالمية، ترجمة : محمد مصطفى غنيم، القاهرة، الدار الدولية للنشر والتوزيع، ١٩٩٣.
- ٩ - حمدى محمد شعبان، العلاقات العامة وفن التعامل مع الجماهير، القاهرة، القاهرة الحديثة للنشر، ١٩٩٠.

- ١٠ - خليل صابات، مقدمة فى دراسة وسائل واساليب الاتصال، القاهرة، دار الفكر العربى، ١٩٨٧.
- ١١ - خيرى خليل الجميلى، الاتصال ووسائله فى المجتمع الحديث، أسوان، بدون ناشر، ١٩٩٤.
- ١٢ - سامية محمد جابر، الاتصال الجماهيرى والمجتمع الحديث : النظرية والتطبيق، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٨٤.
- ١٣ - سمير حسين، الاعلام والاتصال بالجماهير والرأى العام، القاهرة، عالم الكتب، ١٩٨٤.
- ١٤ - \_\_\_\_\_، بحوث الاعلام : الاسس والمبادئ، القاهرة، دار الشعب، ١٩٧٦.
- ١٥ - سيد ابو بكر حسنين، دراسات فى تنظيم المجتمع، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٦٩.
- ١٦ - سيرج برو، فيليب بروتون، ثورة الاتصال، ترجمة : هالة عبد الرؤوف، القاهرة، دار المستقبل العربى، ١٩٩٣.
- ١٧ - شاهيناز طلعت، وسائل الاعلام والتنمية الاجتماعية، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٨٠.
- ١٨ - صفوت العالم، عملية الاتصال الاعلانى، القاهرة، دار الطباعة للجامعات، ١٩٨٩.
- ١٩ - صلاح الدين جوهر- ادارة المؤسسات الاجتماعية : اسسها ومفاهيمها، مكتبة عين شمس، القاهرة، ١٩٨٣.
- ٢٠ - عبد الفتاح عبد النبى، تكنولوجيا الاتصال والثقافة : بين النظرية والتطبيق، القاهرة، العربى للنشر والتوزيع، ١٩٩٠.

- ٢١ - عبد الفتاح عثمان، خدمة الفرد في المجتمع المعاصر، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٧٤.
- ٢٢ - على عجوة، الاسس العلمية للعلاقات العامة، القاهرة، عالم الكتب، ١٩٨٣.
- ٢٣ - ———، دراسات في العلاقات العامة والاعلام، القاهرة، عالم الكتب، ١٩٨٥.
- ٢٤ - ———، مقدمة في وسائل الاتصال، جدة، مكتبة الصباح، ١٩٨٩.
- ٢٥ - محمد السيد فهمي، تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، اسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٥.
- ٢٦ - محمد بهجت كشك، سلمى محمود جمعه، الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية، اسكندرية، بدون ناشر، ١٩٨٨.
- ٢٧ - محمد سلامه غباري، السيد عبد الحميد عطيه، الاتصال ووسائله : بين النظرية والتطبيق، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ١٩٩١.
- ٢٨ - محمد عبد الفتاح، هناء حافظ بدوي، الاسس النظرية لتنظيم المجتمع، الاسكندرية، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع، ١٩٩٥.
- ٢٩ - محمد عوده، السيد محمد خيرى، اساليب الاتصال والتغير الاجتماعى، بيروت، دار النهضة العربية، ١٩٨٨.
- ٣٠ - محمد محمد عطيه، وسائل الاتصال في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، بدون ناشر، ١٩٩٠.
- ٣١ - محمد مصطفى احمد، الاتصال في الخدمة الاجتماعية، الاسكندرية، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع، ١٩٩٥.
- ٣٢ - محمد منير حجاب، سحر محمد وهبى، المداخل الاساسية للعلاقات العامة : المدخل الاتصالي، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، ١٩٩٤.

- ٣٣ - محمود حسن، محمد البغدادي، الاتصال في الخدمة الاجتماعية، الاسكندرية، المكتب التجاري الحديث، ١٩٧٦.
- ٣٤ - لويس كامل مليكة، سيكولوجية الجامعات والقيادة، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية، ١٩٦٣.
- ٣٥ - يحيى حسن درويش، الوسيط في تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار الصفا، ١٩٧٨.

#### ثانيا : المراجع الاجنبية :-

- 36 - Bandura, A., Social Learning Theory, New Jersey, Prentice - Hall, 1977.
- 37 - Berger, C.R., Chaffee, S.H., Handbook of Communication Science, U.S.A., Sage publications, 1987.
- 38 - Berko, R.M & others, Communicating : a Social and Career focus, Boston, Houghton Mifflin Company, 1977.
- 39 - Carey, J.W., Communication as Culture : Essays an Media and Society, New York, Routledge, 1992.
- 40 - Day, P.R., Communication in Social work, New York, Pergamon press, 1972.
- 41 - Fine, S.H., Social Marketing, Boston, Allyn and Bacon, 1990.
- 42 - Interpersonal communication, in : the International course on Rural extension, wageningen : Netherlands, International Agricultural Center, 1987.
- 43 - Ruben, B.D., Communication and Human behaviour, New York, Macmillan publishing Co., 1984.
- 44 - Sereno, K.K., Bodaken, E.M., Trans-Per Understanding Human Communication, Boston, Houghton Mifflin Company, 1975.

# محتويات الكتاب



## محتويات الكتاب

رقم الصفحة	مقدمة
٩ - ٣٥	الفصل الاول : أساسيات الاتصال الاجتماعي
٩	١ - مفهوم الاتصال
١٦	٢ - عناصر الاتصال
١٩	٣ - أهداف الاتصال
٢١	٤ - خصائص عملية الاتصال
٢٥	٥ - كيف تتم عملية الاتصال
٢٦	٦ - المراحل التي تمر بها عملية الاتصال
٣٦ - ٨٦	الفصل الثاني : نماذج ونظريات الاتصال
٣٨	١ - نماذج الاتصال
٦٠	٢ - نظريات الاتصال
٨٧ - ١٠٩	الفصل الثالث : انواع الاتصال
٨٩	١ - انواع الاتصال من حيث التفاعل
٩٢	٢ - انواع الاتصال من حيث الاتجاه
٩٥	٣ - انواع الاتصال من حيث درجة تأثيره
١٠٠	٤ - انواع الاتصال تبعاً للغة المستخدمة
١٠٤	٥ - انواع الاتصال وفقاً لمدى الرسمية

١٨٤ - ١٠٥

## الفصل الرابع : وسائل الاتصال

لأولاً : مجموعة وسائل الرموز

١ - الوسائل اللفظية غير المكتوبة

١-١ المقابلات

٢-١ الاجتماعات

٣-١ المحاضرات

٤-١ الندوة

٥-١ المناظرات

٦-١ المؤتمرات

٢ - الوسائل اللفظية المكتوبة

١-٢ الخطابات

٢-٢ النشرات

٣-٢ صحف الحائط

ثانياً : مجموعة الوسائل السمعية والبصرية

١ - الأشياء

٢ - العينات

٣ - النماذج

٤ - التمثيلات

٥ - الرحلات

٦ - المعرض

٧ - الرسوم

٨ - الصور المتحركة

١١٣

١١٧

١١٧

١٢٤

١٣٠

١٣٢

١٣٥

١٣٨

١٤٥

١٤٥

١٤٦

١٤٧

١٤٩

١٥١

١٥٤

١٥٥

١٥٥

١٦٢

١٦٩

١٧١

١٧٢

## ٩ - الوسائل الصوتية

١٨٢

## الفصل الخامس : الاتصال والعمليات الاجتماعية

١٨٦ - ٢٠٢

## الفصل السادس : الاتصال والخدمة الاجتماعية

٢٠٣ - ٢٣٩

٢٠٥

١ - الاتصال في خدمة الفرد

٢١٥

٢ - الاتصال في العمل مع الجماعات

٢٢٣

٣ - الاتصال وتنظيم المجتمع

٢٤٠ - ٢٩٥

## الفصل السابع : تدريبات على الاتصال

٢٩٦

المراجع :



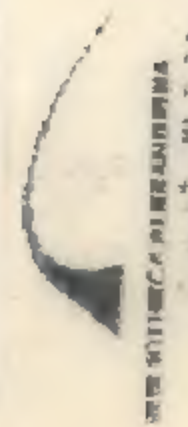


رقم الايداع : ١١١٧٦ / ٩٥

I.S.B.N

977-5609-38-0





Bibliotheca Alexandrina

مكتبة الإسكندرية



0171074

A